



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TEMA:

**MANUAL ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO PARA LA COOPERATIVA DE
AHORRO Y CRÉDITO “PIJAL” UBICADO EN LA PARROQUIA DE GONZÁLEZ
SUÁREZ, CANTÓN OTAVALO, PROVINCIA DE IMBABURA.**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y
AUDITORÍA CPA**

AUTORA:

Evelyn Alexandra Quilumbaquín Casco

ASESOR:

Ing. Carlos Merizalde Leiton Msc.

Ibarra, Enero 2017

RESUMEN EJECUTIVO

La presente investigación titulada: MANUAL ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “PIJAL”, UBICADO EN LA PARROQUIA DE GONZÁLEZ SUÁREZ, CANTÓN OTAVALO, PROVINCIA DE IMBABURA, tiene como fin servir de guía para los directivos de la Cooperativa en la ejecución de sus actividades, desempeñando con mayor eficiencia y eficacia los procesos administrativos y financieros.

En el primer capítulo se efectuó el análisis del diagnóstico inicial, identificando las principales falencias e inconformidades dentro de la cooperativa, siendo el más relevante la ejecución de actividades de manera empírica sin contar con un manual establecido.

Después de identificar el principal problema, se realizó el segundo capítulo en el cual se toma en cuenta bases teóricas científicas, que permite sustentar la investigación.

En el tercer capítulo se encuentra la parte central de la investigación, el desarrollo de la propuesta del manual, a través de la elaboración de un documento que guía los procesos administrativos y financieros, permitiendo el crecimiento sostenible y responsable de la institución.

Finalmente en el cuarto capítulo se analizó de los posibles impactos que generará la aplicación del manual administrativo y financiero, mediante la elaboración de matrices que miden el nivel de impacto, para posteriormente plantear conclusiones y recomendaciones de la investigación.

ABSTRACT

This research which has as name: MANUAL ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “PIJAL”, UBICADO EN LA PARROQUIA DE GONZÁLEZ SUÁREZ, CANTÓN OTAVALO, PROVINCIA DE IMBABURA, has as goal to serve as a guide for the chairmen of the monetary institution when doing their activities, therefore performing with more efficiency and efficacy their financial and administrative processes. In the first chapter was performed an analysis of the initial diagnosis, thus identifying the main faults and unconformities within the monetary institution, being the most relevant the performance of activities in an empiric way without taking into account an established manual of procedures. After identifying the main problem, the second chapter was written, with scientific theoretical bases that are taken into account to scaffold this research. In the third chapter we have the crux part of this research, which is the development of the proposed manual, through the making of a document which shall guide the administrative and financial processes allowing a sustained and responsible growth of the institution. Finally in the fourth chapter the possible impacts that the application of the administrative and financial manual will cause were analysed, through the elaboration of matrixes which measure the level of impact, to later provide conclusions and recommendations for this research.

DECLARACIÓN

Yo, QUILUMBAQUÍN CASCO EVELYN ALEXANDRA, portadora de la cédula de ciudadanía N° 100463599-9, declaro bajo juramento que el presente trabajo "MANUAL ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PIJAL, UBICADO EN LA PARROQUIA DE GONZÁLEZ SUÁREZ, CANTÓN OTAVALO, PROVINCIA DE IMBABURA", es de mi autoría y que éste no ha sido previamente presentado para ningún grado; ni calificación profesional; y, se ha respetado las diferentes fuentes y referencias bibliográficas tomadas en cuenta en este documento.

Por medio de la presente declaración cedo los derechos de propiedad intelectual correspondientes a este trabajo, a la Universidad Técnica del Norte, según lo establecido por las Leyes de Propiedad Intelectual, Reglamentos y normatividad vigente de la Universidad Técnica del Norte.




Srta. Quilumbaquín Casco Evelyn Alexandra

C.C. 100463599-9

CERTIFICACIÓN DE DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO

En mi calidad de Director de Trabajo de Grado presentado por la egresada **QUILUMBAQUÍN CASCO EVELYN ALEXANDRA**, para optar por el título de **INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A.**, cuyo tema es: **"MANUAL ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PIJAL, UBICADO EN LA PARROQUIA DE GONZÁLEZ SUÁREZ, CANTÓN OTAVALO, PROVINCIA DE IMBABURA"**. Considero que el presente trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometidos a presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

En la ciudad de Ibarra a los 25 días del mes de Enero de 2017.



Ing. Carlos Merizalde Leiton Msc.

C.C. 1001635853

**CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE GRADO A FAVOR DE
LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

Yo, QUILUMBAQUÍN CASCO EVELYN ALEXANDRA, con Cédula de Ciudadanía N° 100463599-9, manifiesto mi voluntad de ceder a la Universidad Técnica del Norte los derechos en calidad de autora del Trabajo de Grado denominado **"MANUAL ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PIJAL, UBICADO EN LA PARROQUIA DE GONZÁLEZ SUÁREZ, CANTÓN OTAVALO, PROVINCIA DE IMBABURA"**, que ha sido desarrollado para optar el título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría CPA, en la Universidad Técnica del Norte quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente.

En mi condición de autora me reservo los derechos morales de la obra antes citada. En concordancia suscribo este documento en el momento que hago entrega en formato impreso y digital a la biblioteca de la Universidad Técnica del Norte.



Srta. Quilumbaquín Casco Evelyn Alexandra

C.C. 100463599-9

Ibarra, a los 25 días del mes de Enero de 2017

AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

La Universidad Técnica del Norte dentro del proyecto Repositorio Digital Institucional, determinó la necesidad de disponer de textos completos en formato digital con la finalidad de apoyar los procesos de investigación, docencia y extensión de la Universidad.

Por medio del presente documento dejo sentada mi voluntad de participar en este proyecto, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

DATOS DEL CONTACTO			
CÉDULA DE CIUDADANÍA:	100463599-9		
APELLIDOS Y NOMBRES:	Quilumbaquín Casco Evelyn Alexandra		
DIRECCIÓN:	Parroquia González Suárez – Comunidad Pijal		
E – MAIL:	evelynqc2@gmail.com		
TELÉFONO FIJO:		TELÉFONO MÓVIL:	0979049341
DATOS DE LA OBRA			
TÍTULO:	“MANUAL ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PIJAL, UBICADO EN LA PARROQUIA DE GONZÁLEZ SUÁREZ, CANTÓN OTAVALO, PROVINCIA DE IMBABURA”		
AUTOR (ES):	Quilumbaquín Casco Evelyn Alexandra		
FECHA:	25 de Enero de 2017		
SOLO PARA TRABAJO DE GRADO			
PROGRAMA:	Pregrado		
TÍTULO POR EL QUE OPTA:	Ingeniería en Contabilidad y Auditoría CPA		
ASESOR/DIRECTOR:	Ing. Carlos Merizalde Leiton Msc		

2. AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD

Yo, QUILUMBAQUÍN CASCO EVELYN ALEXANDRA portadora de la cédula de ciudadanía 100463599-9 en calidad de autora y titular de los derechos patrimoniales del trabajo de grado descrito anteriormente, hago entrega del ejemplar respectivo en formato digital y autorizo a la Universidad Técnica del Norte, la publicación de la obra en el Repositorio Digital Institucional y uso del archivo digital en la Biblioteca de la Universidad con fines académicos, para ampliar la disponibilidad del material y como apoyo a la educación, investigación y extensión; en concordancia con la Ley de Educación Superior Artículo 144.

3. CONSTANCIAS

Yo, como autora manifiesto que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló sin violar los derechos de terceros por lo tanto la obra es original y que soy titular de los derechos patrimoniales, por lo que asumo la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los 25 días del mes de Enero de 2017

LA AUTORA:



Srta. Quilumbaquín Casco Evelyn Alexandra

C.C. 100463599-9

Facultado por resolución del Consejo Universitario

DEDICATORIA

Dedico este trabajo con mucho cariño a mis padres: Noé y Gladys, quienes con su amor, motivación y comprensión incondicional me apoyaron siempre durante la culminación de una etapa más en mi vida, tanto personal como profesional; con su ejemplo he podido alcanzar las metas que me he propuesto.

Evelyn Quilumbaquín

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer a Dios, por darme la fuerza para seguir adelante y lograr mi objetivo.

A la Universidad Técnica del Norte, principalmente a la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas que me dio la oportunidad de formarme académicamente con los conocimientos impartidos en su aulas.

Además mi gratitud al Ing. Carlos Merizalde Msc., Director de tesis, por su asesoramiento y apoyo profesional indeleble en la realización de esta trabajo.

Evelyn Quilumbaquín

PRESENTACIÓN

El tema de investigación denominado **“MANUAL ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PIJAL, UBICADO EN LA PARROQUIA DE GONZÁLEZ SUÁREZ, CANTÓN OTAVALO, PROVINCIA DE IMBABURA”**, tiene como objetivo principal establecer procedimientos y mecanismos de control referentes a las actividades administrativas y financieras, se encuentra conformado por cuatro capítulos, los mismos que se encuentran resumidos de la siguiente manera:

En el Capítulo I: DIAGNÓSTICO INICIAL, se logra conocer la situación administrativa, las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas en la que se encuentra, a través de métodos y técnicas que permitan recopilar información y realizar el análisis investigativo. El que abarcará: antecedentes, objetivo general, objetivos específicos, variables, indicadores, construcción de la matriz de relación diagnóstica, análisis e interpretación de la información, realización de la matriz de Fortalezas y Debilidades, y diagnóstico del problema identificado.

En el Capítulo II: MARCO TEÓRICO se desarrolla la base teórica en la que se fundamenta la presente investigación, se toma como referencia conceptos textuales y linkografías de diversos autores con su respectivo análisis personal. Se realiza un detalle de información sobre el aspecto administrativo, de funcionalidad, normativas, selección de puestos, y otros.

En el Capítulo III: PROPUESTA contiene la razón de ser de la Cooperativa, misión, visión, objetivos, estrategias, políticas, y la propuesta del manual de funciones para cada departamento de la organización, el manual de procedimientos administrativos y financieros establece una serie de propuestas enfocadas a mejorar la administración.

En el Capítulo IV: IMPACTOS se refiere al análisis de impactos que generará la puesta en marcha del proyecto, tanto social, económico, financiero y organizacional.

Finalmente las respectivas conclusiones y recomendaciones en base al proyecto propuesto.

JUSTIFICACIÓN

La elaboración de un Manual Administrativo y Financiero es viable porque implica la utilización de recursos teóricos y prácticos. Recursos que son facilitados por la organización, de igual manera, debido al crecimiento de la institución, el volumen de ingresos por las actividades que ésta realiza, y el número de empleados que laboran en la misma.

Este estudio es justificable, ya que permite incrementar de manera óptima la administración de la organización. El manual ayudará a superar el problema de desorganización existente en la institución, permitiendo a la Gerencia planificar, organizar, dirigir y controlar de manera eficaz y eficiente las actividades, procesos y recursos económicos de la organización. De esta manera se pretende incrementar de manera óptima la productividad de la Cooperativa.

Además con la investigación se cargará conocimientos administrativos y financieros inexistentes en la Cooperativa, siendo ésta la principal beneficiaria.

La implementación de este estudio permite determinar la disponibilidad de los recursos necesarios, en los aspectos técnico y económico; para llevar a cabo objetivos y metas propuestas en la implementación de un manual administrativo y financiero en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Pijal”.

Este estudio es viable porque la organización muestra interés y apoya a que la investigación se realice en sus instalaciones; avala y respalda el diseño de una herramienta que les brindará conocimientos administrativos y financieros necesarios en la organización.

Esta herramienta permitirá a la gerencia planificar, organizar, dirigir, y controlar de manera oportuna los movimientos y actividades de la organización, así como pulir las desventajas y debilidades de la misma.

ÍNDICE DE CONTENIDO

RESUMEN EJECUTIVO	II
ABSTRACT.....	III
CERTIFICACIÓN DE DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO	V
CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE GRADO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE.....	¡Error! Marcador no definido.
AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE	VII
DEDICATORIA	IX
AGRADECIMIENTO	X
PRESENTACIÓN.....	XI
JUSTIFICACIÓN	XII
ÍNDICE DE CONTENIDO	XIII
OBJETIVOS DEL PROYECTO	19
CAPÍTULO I	20
1. DIAGNÓSTICO INICIAL	20
1.1. ANTECEDENTES DIAGNÓSTICOS	20
1.2. OBJETIVOS DIAGNÓSTICOS	21
1.2.1 Objetivo General	21
1.2.2 Objetivos Específicos	21
1.3. VARIABLES DIAGNÓSTICAS	21
1.4. INDICADORES QUE DEFINEN A LAS VARIABLES	22
1.5. MECÁNICA OPERATIVA.....	23
1.5.1. Población Universo	23
1.5.2. Identificación de la Muestra	24
1.7. MATRICES DE RELACIÓN DIAGNÓSTICA	26
1.7.1. Matriz de Relación Diagnóstica Administrativa – Contable.....	26
1.7.2. Desarrollo de los Instrumentos de investigación.....	28
<input type="checkbox"/> Ficha de Caracterización de la Cooperativa	28
<input type="checkbox"/> Ficha de Observación - Planificación Organizacional	29
<input type="checkbox"/> Ficha de Observación - equipos informáticos, respaldo y mantenimientos.	30
<input type="checkbox"/> Encuesta aplicada al personal de la cooperativa.....	31
<input type="checkbox"/> Entrevista dirigida a la Contadora de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Pijal”	40
1.7.3. Matriz de Relación Diagnóstica Financiera	42

1.7.4.	Desarrollo De Los Instrumentos De Investigación.	43
□	Entrevista dirigida al gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Pijal”	43
1.7.5.	Matriz de Relación Diagnóstica Externa.....	46
1.7.6.	Desarrollo De Los Instrumentos De Investigación.	47
□	Encuesta dirigida a los socios y clientes de la COAC “Pijal”	47
□	Investigación Documental	51
1.8.	MATRIZ FODA	52
1.9.	CRUCES ESTRATÉGICOS	53
1.10.	DETERMINACIÓN DEL PROBLEMA DIAGNÓSTICO.....	54
CAPÍTULO II		56
2.	MARCO TEÓRICO	56
2.1.	INTRODUCCIÓN	56
2.2.	OBJETIVOS	56
2.3.	CONCEPTUALIZACIÓN DE LOS TÉRMINOS ADMINISTRATIVOS	56
2.3.1.	Administración	56
2.3.2.	Manuales	56
2.3.3.	Manual administrativo.....	57
2.3.4.	Manual de procesos y procedimientos	57
2.3.5.	Organización	57
2.3.6.	Organigramas	58
2.3.7.	Diagramas de flujo	58
2.3.8.	Plan estratégico	59
2.3.9.	Misión.....	60
2.3.10.	Visión	60
2.3.11.	Gestión de talento humano	60
2.4.	CONCEPTUALIZACIÓN DE LOS TÉRMINOS CONTABLES	61
2.4.1.	Manual contable	61
2.4.2.	Estados financieros.....	61
2.4.3.	Plan Único De Cuentas	62
2.4.4.	Activos	62
2.4.5.	Pasivo	62
2.4.6.	Patrimonio	63
2.4.7.	Capital social.....	63
2.4.8.	Crédito.....	63
2.5.	CONCEPTUALIZACIÓN DE LOS TÉRMINOS FINANCIEROS	64

2.5.1.	Análisis Financiero.....	64
2.5.2.	Indicadores Financieros.....	64
2.5.3.	Liquidez.....	65
2.	CONCEPTUALIZACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE COOPERATIVISMO	65
2.6.	S.E.P.S	65
2.7.	Cooperativa de Ahorro y Crédito.....	66
2.7.1.	El Cooperativismo.....	67
2.7.2.	Captaciones	67
2.8.	Fideicomiso.....	67
2.9.	Inflación	68
	CAPÍTULO III.....	69
3.	PROPUESTA DE FORTALECIMIENTO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “PIJAL”	69
3.1.	INTRODUCCIÓN	69
3.2.	OBJETIVO GENERAL.....	69
3.3.	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	69
3.4.	PROPUESTA DEL MANUAL ADMINISTRATIVO PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “PIJAL”	70
3.4.1.	INTRODUCCIÓN	70
3.4.2.	FILOSOFÍA DE LA COOPERATIVA	71
<input type="checkbox"/>	Misión.....	71
<input type="checkbox"/>	Visión.....	71
<input type="checkbox"/>	Principios y Valores.....	72
<input type="checkbox"/>	ESTRUCTURA ORGÁNICA	73
<input type="checkbox"/>	ORGANIGRAMA ACTUAL DE LA COOPERATIVA.....	74
<input type="checkbox"/>	ORGANIGRAMA PROPUESTO	75
3.4.3.	MANUAL DE FUNCIONES	77
<input type="checkbox"/>	RECLUTAMIENTO DE PERSONAL	77
<input type="checkbox"/>	DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES	80
3.4.4.	DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS	94
<input type="checkbox"/>	APERTURA DE CUENTA DE AHORROS	94
<input type="checkbox"/>	Flujograma Apertura de Cuenta de Ahorro	95
<input type="checkbox"/>	DEPÓSITO DE AHORROS	95
<input type="checkbox"/>	Flujograma Depósito de Ahorros	96
<input type="checkbox"/>	RETIRO DE DINERO	97
<input type="checkbox"/>	Flujograma retiro de dinero	98

□ PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO.....	98
□ OTORGAMIENTO DE CRÉDITO	102
□ Flujograma otorgamiento de créditos	104
□ COBRO DE CRÉDITOS.....	105
□ Flujograma Cobro de Crédito	106
□ COBRO DE CRÉDITOS MOROSOS	106
□ Flujograma Cobro créditos Morosos	108
3.4.5. PRESUPUESTO	108
3.4.6. DESCRIPCIÓN DE POLÍTICAS	110
□ POLÍTICA PLAN DE CONTINGENCIAS	112
3.4.7. REGLAMENTO INTERNO.....	117
3.5. PROPUESTA DEL MANUAL CONTABLE PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “PIJAL”.	118
3.5.2. Plan De Cuentas	118
3.5.3. Descripción de principales cuentas para la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Pijal” 118	
3.5.4. Dinámica de cuentas.....	119
3.5.5. Estados Financieros.....	161
□ Estado De Situación Financiera.....	161
□ Estado De Resultados	163
□ Estado De Flujo De Efectivo	164
□ Estado de Cambio en el Patrimonio	165
□ Notas explicativas y Políticas Contables a los Estados Financieros	166
3.6. PROPUESTA DEL MANUAL FINANCIERO PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “PIJAL”.	167
3.6.1. INDICADORES FINANCIEROS	167
CAPITULO IV.....	172
4. IMPACTOS	172
4.1. PRINCIPALES IMPACTOS	173
4.2. IMPACTO ECONÓMICO	173
4.3. IMPACTO SOCIAL	174
4.4. IMPACTO FINANCIERO	175
4.5. IMPACTO ORGANIZACIONAL.....	175
CONCLUSIONES	177
RECOMENDACIONES.....	178
BIBLIOGRAFÍA	179

ANEXOS	181
FICHA DE OBSERVACIÓN PLANIFICACIÓN ORGANIZACIONAL	182
FICHA DE OBSERVACIÓN DE EQUIPOS Y SISTEMAS INFORMÁTICOS	183
ENTREVISTA A LA CONTADORA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "PIJAL"	184
ENTREVISTA DIRIGIDA AL GERENTE DE LA COAC "PIJAL"	185
ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL DE LA COOPERATIVA	187
ENCUESTA DIRIGIDA A LOS SOCIOS Y CLIENTE DE LA COAC "PIJAL"	189
CRUCES ESTRATÉGICOS	191
REGLAMENTO INTERNO	195
PLAN DE CUENTAS	212
CATÁLOGO DE CUENTAS	212
TRABAJO DE CAMPO	227

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Personal de la Cooperativa	23
Tabla 2 Socios de la Cooperativa	24
Tabla 3 Perfil de competencias	31
Tabla 4 Procedimiento de Contratación	32
Tabla 5 Áreas de Capacitación	33
Tabla 6 Bienestar de los empleados	34
Tabla 7 Oportunidad de Crecimiento Profesional	35
Tabla 8 Disposición de Equipos y Materiales	36
Tabla 9 Rotación de Puestos	37
Tabla 10 Nivel de Aspiración a un Ascenso de Puesto	38
Tabla 11 Existencia de un Manual de Funciones	39
Tabla 12 Satisfacción en la Atención al Cliente	47
Tabla 13 Nivel de Conocimiento de los Funcionarios	48
Tabla 14 Satisfacción de necesidades	49
Tabla 15 Razón de ser del socio	50
Tabla 16 Valoración de impactos	172
Tabla 17 Impacto económico	173
Tabla 18 Impacto social	174
Tabla 19 Impacto financiero	175
Tabla 20 Impacto organizacional	175

OBJETIVOS DEL PROYECTO

OBJETIVO GENERAL

- ✓ Realizar el manual administrativo financiero para la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “PIJAL”, de la ciudad de Otavalo, Provincia de Imbabura.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✓ Realizar un diagnóstico situacional de la cooperativa para determinar las Fortalezas, Debilidades, Oportunidades y Amenazas.
- ✓ Elaborar el marco teórico que permite sustentar el proyecto, mediante investigación bibliográfica y documental.
- ✓ Diseñar el manual administrativo financiero de la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “PIJAL”.
- ✓ Identificar los principales impactos que produciría el diseño del manual.

CAPÍTULO I

1. DIAGNÓSTICO INICIAL

1.1.ANTECEDENTES DIAGNÓSTICOS

Desde hace varios años en el Ecuador, se ha venido fortaleciendo el sistema cooperativo de ahorro y crédito como un mecanismo de apoyo al desarrollo solidario. Las cooperativas surgen como un sistema similar al sistema bancario para apoyar a los pequeños productores agrícolas, comerciantes minoristas artesanos, entre otros que carecen de la capacidad económica para ser considerados como sujetos de créditos en las instituciones financieras bancarias. (Grijalva, 2013)

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Pijal” abrió sus puertas al público el 9 de enero de 2001, para el 8 de mayo del mismo año fueron aprobados sus estatutos, con el acuerdo ministerial 2696 de la Dirección Nacional de Cooperativas del MIES.

Con 15 años de funcionamiento, la Cooperativa ha experimentado un crecimiento sostenido, mismo que le ha permitido contar con 2 oficinas:

- ✓ Su matriz se encuentra en la Parroquia de González Suárez, en la calle Juan Montalvo y Jorge Jarrín esquina,
- ✓ Y, cuenta con una agencia en la Ciudad de Tabacundo, Cantón Pedro Moncayo, en la calle Simón Bolívar y González Suárez.

A lo largo de su tiempo en el mercado se ha ganado la confianza de los socios permitiéndole así tener una amplia cartera de clientes y brindando estabilidad laboral a 7 empleados, en sus dos instancias.

Sin embargo, de la información inicial facilitada por el nivel directivo se presentan algunos aspectos considerados como debilidades, las mismas que se van a analizar las áreas administrativa, contable y financiera de la Cooperativa, y proponer su fortalecimiento organizacional.

Se conoce que en la actualidad la Cooperativa no cuenta con un manual de procedimientos, manual de funciones y técnicas de preparación para el análisis financiero. Carecen de una guía práctica que les permita operar de una manera eficaz y eficiente, éstas guías no son realizadas, algunas veces por falta de interés de sus directivos o porque no existe un presupuesto adecuado para su desarrollo.

Por otro lado no se ha elaborado un análisis de Fortalezas, Oportunidades, Amenazas y Debilidades, necesarios para definir la situación actual de la institución.

Igualmente la Cooperativa de Ahorro y Crédito en los últimos años ha tenido considerables índices de morosidad por ende un bajo rendimiento.

Estas falencias todavía no han sido solucionadas, las mismas que deben ser detectadas por el personal de la organización, y que precisan de las bases necesarias para poder desarrollar sus labores de una manera más amplia y técnica.

Para contribuir al fortalecimiento de esta institución, a continuación se presenta un diagnóstico aplicado.

1.2. OBJETIVOS DIAGNÓSTICOS

1.2.1 Objetivo General

Analizar la situación actual de la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “PIJAL”, con el fin de identificar las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas de la organización.

1.2.2 Objetivos Específicos

- Determinar la estructura organizacional de la Cooperativa.
- Definir la gestión de talento humano, los procesos de reclutamientos, selección y capacitación del personal
- Reconocer el proceso contable mediante el cual opera la Cooperativa.
- Identificar la gestión financiera que realiza la Cooperativa.
- Indicar si la Cooperativa cumple con todos los requerimientos de ley de acuerdo a las actividades que realiza.
- Reconocer si los servicios que presta la Cooperativa son adecuados y confiables.

1.3.VARIABLES DIAGNÓSTICAS

- 2 Estructura Organizativa
- 3 Talento humano
- 4 Proceso Contable
- 5 Gestión financiera
- 6 Normativa aplicable
- 7 Servicios confiables

1.4. INDICADORES QUE DEFINEN A LAS VARIABLES

Estructura Organizativa

- ✓ Misión
- ✓ Visión
- ✓ Principios y valores
- ✓ Organigrama
- ✓ Reglamento Interno
- ✓ Código de ética
- ✓ Manuales
- ✓ Respaldo y mantenimiento de archivo

Talento Humano

- ✓ Clima organizacional
- ✓ Reclutamiento de personal
- ✓ Puestos y funciones
- ✓ Selección de personal
- ✓ Evaluación del personal
- ✓ Capacitación

Proceso Contable

- ✓ Estados Financieros
- ✓ Declaraciones Tributarias
- ✓ Sistema Contable
- ✓ Políticas Contables

Gestión Financiera

- ✓ Política de Créditos
- ✓ Control de Caja
- ✓ Presupuesto de ingresos y gastos
- ✓ Créditos y Cobranzas
- ✓ Análisis de los Indicadores Financieros
- ✓ Recuperación de cartera
- ✓ Tasas activas y pasivas

Normativa Legal


- ✓ Ley de Economía Popular y Solidaria
- ✓ Código de trabajo
- ✓ Código Orgánico Monetario y Financiero

Servicio al cliente

- ✓ Atención al Cliente
- ✓ Capacidad de los funcionarios
- ✓ Confianza

1.5. MECÁNICA OPERATIVA

1.5.1. Población Universo



COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO PIJAL
SOCIOS POR AGENCIA

AGENCIA MATRIZ	1163
AGENCIA TABACUNDO	860
TOTAL SOCIOS	2023

[Firma manuscrita]

Gráfico 1: Socios de la Cooperativa
Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “Pijal”

Tabla 1

Personal que labora en la Cooperativa	
Gerente	1
Jefe de crédito	2
Jefe de agencia	1
Contadora	1
Cajeros	2
TOTAL	7

Tabla 2

Socios de la Cooperativa	
Matriz González Suárez	1163
Agencia Tabacundo	860
TOTAL	2023

Elaborado por: La Autora

Fuente: Investigación propia

La Cooperativa de Ahorro y Crédito cuenta con un total de 2023 socios en sus dos oficinas. Para la presente investigación se aplicará una fórmula para la obtención de una muestra representativa

1.5.2. Identificación de la Muestra

Para identificar el número de personas a las cuales se les realizará la encuesta se ha aplicado la fórmula de la muestra:

$$n = \frac{Z^2 \delta^2 N}{(e)^2 (N - 1) + Z^2 \delta^2}$$

Simbología:

N= Tamaño de la población

n=Tamaño de la muestra

e= Nivel de error

δ = Varianza

Z= Nivel de confianza

Muestra para el personal que labora en la Cooperativa

En este caso se trabajará con la totalidad de la población por ser ésta de número reducido de 7.

Muestra para los socios de la Cooperativa

Por ser la población de un número considerable se recurre a aplicar la fórmula para obtener la muestra.

Datos:

N= 2023

$$\delta = 0.25$$

$$Z = 95\% \ 1,96$$

$$e = 5\% \ 0,05$$

$$n = \frac{(1,96)^2(0,25)(2023)}{(0,0025)(2023 - 1) + (1,96)^2(0,25)}$$

$$n = \frac{(3,8416)(0,25)(2023)}{(0,0025)(2022) + 0,25(3,8416)}$$

$$n = \frac{1942,8892}{6,0154}$$

$$\mathbf{n = 322}$$

Luego de haber obtenido la muestra del total de la población, se realiza una distribución entre los socios de las dos oficinas, mediante una regla de tres que corresponde:

Oficina matriz 58% = 186 personas

Agencia Tabacundo 42% = 135 personas

1.6. FUENTES DE INFORMACIÓN

- ✓ Primaria
 - ✓ Entrevista
 - ✓ Encuesta
 - ✓ Observación directa
- ✓ Secundaria
 - ✓ Documentos
 - ✓ Internet
 - ✓ Textos

1.7.1. Matriz de Relación Diagnóstica Administrativa – Contable

OBJETIVO	VARIABLE	INDICADORES	TÉCNICA	FUENTE
Conocer el manejo Administrativo y Operacional, el proceso de reclutamiento de personal y determinar los procesos de control interno.	ESTRUCTURA ORGANIZATIVA	Misión	Observación	Gerente
		Visión	Observación	Gerente
		Principios y Visión	Observación	Gerente
		Organigrama	Observación	Gerente
		Reglamento Interno	Observación	Gerente
		Código de ética	Observación	Gerente
		Manuales	Observación	Gerente
		Respaldo y mantenimiento de archivo	Entrevista y Observación	Gerente
	GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	Clima organizacional	Encuesta	Gerente/empleados
		Reclutamiento de personal	Encuesta	Empleados
		Puestos y funciones	Encuesta	Empleados
		Selección de personal	Encuesta	Empleados
		Evaluación del personal	Encuesta	Empleados
		Capacitación	Encuesta	Empleados

	PROCESO CONTABLE	Estados financieros	Entrevista	Contadora
		Declaraciones Tributarias	Entrevista	Contadora
		Sistema Contable	Entrevista	Contadora
		Políticas Contables	Entrevista	Contadora

Elaborado por: La Autora

Fuente: Investigación propia

Para una apropiada ejecución de la matriz diagnóstica administrativa y contable se aplicará los siguientes instrumentos: ficha de observación, encuesta y entrevista a la Contadora para confirmar los indicadores planteados.

1.7.2. Desarrollo de los Instrumentos de investigación.

✓ Ficha de Caracterización de la Cooperativa

Razón Social: Cooperativa de Ahorro y Crédito “Pijal”	
RUC: 1091723391001	Gerente: Ing. José Cabascango
Provincia/ Cantón/ Parroquia: Imbabura/ Otavalo/ González Suárez	Presidente: Sr. Juan Abalco
Dir. Ofic. Matriz: Calle Juan Montalvo y Jorge Jarrín (Esq.)	Constitución: 8 de Mayo del 2001
Tel: 06 301 7380	Acuerdo Ministerial N°: 2696
Productos Financieros: Crédito Depósitos de Ahorro a la Vista Ahorro programado Ahorro Pijalito	Servicios Financieros: Transferencias Pagos de Servicios Básicos Pago de Impuestos Pago de Bono
Tasas Activas:	18% - 22%
Tasas Pasivas:	3.5%
Total Activos al 31 de diciembre 2016	\$1, 150,486.19
Total Pasivos al 31 de diciembre 2016	\$741,853.95
Patrimonio al 31 de diciembre 2016	\$388,647.43

Elaborado por: La Autora

Fuente: Investigación propia

✓ **Ficha de Observación - Planificación Organizacional**

N°	ELEMENTO	EXISTE			NIVEL DE SATISFACCIÓN			OBSERVACIÓN
		SI	EN PARTE	NO	MB	B	R	
1	Misión	x			x			
2	Visión	x				X		
3	Políticas	x				X		
4	Valores		X				x	
5	Objetivos	x				X		
6	Metas	x				X		
7	Reglamento Interno		X					Se lo está realizando
8	Organigrama estructural	x						
9	Manual de funciones		X					Se lo está realizando
10	Manual de Procedimientos			x				
11	Presupuesto	x						
12	Políticas departamentales		X					Se lo está realizando

Elaborado por: La Autora

Fuente: Investigación propia

Análisis:

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Pijal” no cuenta con todos los elementos básicos para su organización como lo son: manual de funciones, reglamento interno, modelo de gestión y el código de ética; si bien algunos de estos elementos ya se lo está construyendo, desde su fundación en el año 2001, no se cuentan con ellos por lo que se presentan falencias en su estructura, duplicidad y descoordinación de funciones y una debilidad en la cultura organizacional. En su mayoría los elementos de la planificación deben ser revisados y modificados si es necesario conforme a las necesidades de la Cooperativa.

Un manual de funciones es muy importante dentro de la organización, ya que con ello aseguramos la confiabilidad y transparencia de las operaciones, por lo que es indispensable su implantación.

✓ **Ficha de Observación - equipos informáticos, respaldo y mantenimientos.**

No.	Equipos y sistemas tecnológicos	Existe		Proceso de seguridad/mantenimiento
		Si	No	
4	Computadoras	X		Se realiza el mantenimiento cada vez que el equipo presenta fallas, se llama al técnico para que lo revise.
3	Impresoras	X		Se realiza el mantenimiento cada vez que el equipo presenta fallas, se llama al técnico para que lo revise.
1	Software financiero / contable	X		Si el sistema presenta fallas, se llama al técnico para que revise y dé soluciones.
1	Conexión de internet	X		Se realiza el mantenimiento cada vez que el equipo presenta fallas, se llama al técnico para que lo revise.

Elaborado por: La Autora

Fuente: Investigación propia

Análisis:

La Cooperativa posee equipos y sistemas informáticos como los son las computadoras, impresoras, conexión a internet, así también trabajan mediante un software contable, todos estos recursos han sido implementados para mejorar la productividad y que el servicio sea de calidad.

Sin embargo se puede apreciar que no realizan un mantenimiento periódico a los equipos, solo lo realizan cuando éstos presentan fallas. Al no realizar mantenimiento, hay el riesgo de pérdida de la información, también se puede incurrir en gastos innecesarios.

✓ **Encuesta aplicada al personal de la cooperativa**

A continuación se presenta los resultados de la encuesta aplicada a los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Pijal”

1. ¿La Cooperativa ha tomado en cuenta su perfil de competencias para asignar un cargo?

Tabla 3

Perfil de competencias

RESPUESTA	PORCENTAJE	FRECUENCIA
SI	7	100%
NO	0	0%
TOTAL	7	100%

Elaborado por: La Autora

Fuente: Encuesta



Gráfico 2: Perfil de competencias

Elaborado por: La Autora

Fuente: Encuesta Junio 2016

Análisis:

Todo el personal que trabaja en la Cooperativa manifestó que para asignar un cargo, la institución toma en cuenta las aptitudes y competencias para designar una función por áreas determinadas, con el fin de evitar falencias, y de que las operaciones sean realizadas con eficiencia y eficacia.

2. ¿Cuál fue el procedimiento que la cooperativa siguió para asignarle el puesto que desempeña?

Tabla 4

Procedimiento De Contratación

RESPUESTA	PORCENTAJE	FRECUENCIA
Selección de carpetas y Entrevista personal	7	100%
Pruebas de conocimiento	0	0%
TOTAL	7	100%

Elaborado por: La Autora

Fuente: Encuesta

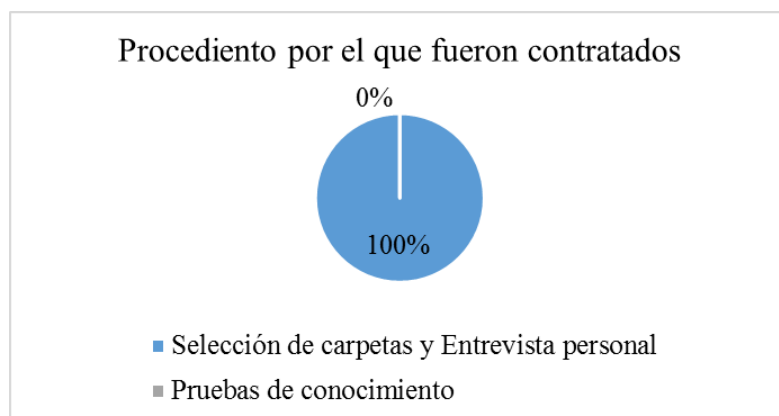


Gráfico 3: Procedimiento por el que fueron contratados

Elaborado por: La Autora

Fuente: Encuesta Junio 2016

Análisis:

La cooperativa maneja un proceso de reclutamiento de personal, a través de selección de carpetas y entrevista personal, lo que ha permitido a la Cooperativa, así lo aseguran todo el personal encuestado. Sin embargo no cuentan por escrito el proceso establecido tampoco existe un archivo de datos del personal de la Cooperativa.

3. ¿Ha recibido capacitación en competencias aplicadas a su área de trabajo a fin de mejorar su actividad?

Tabla 5

Áreas De Capacitación

RESPUESTA	PORCENTAJE	FRECUENCIA
SI	6	75%
NO	1	25%
TOTAL	7	100%

Elaborado por: La Autora

Fuente: Encuesta

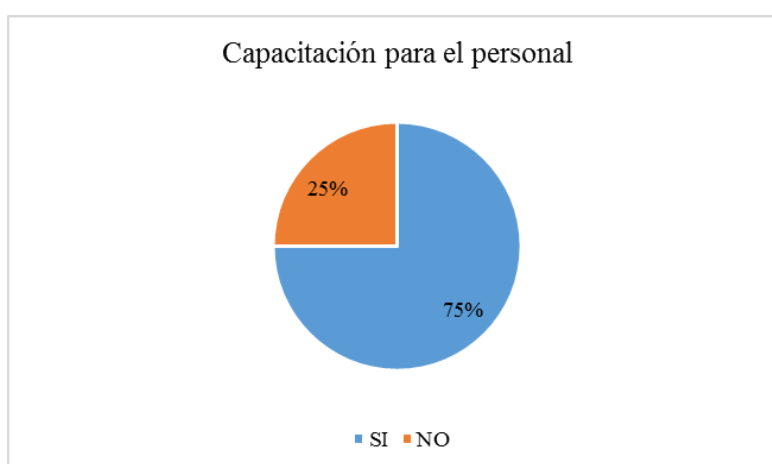


Gráfico 4: Capacitación para el personal

Elaborado por: La Autora

Fuente: Encuesta Junio 2016

Análisis:

La mayoría del personal encuestado, mencionó que si reciben capacitaciones en temas afines a su cargo, sin embargo el Departamento de caja respondió que no, por lo que es necesario realizar capacitaciones a esta área a fin de mejorar sus operaciones y por ende mejorar el servicio hacia los clientes.

4. ¿Cree usted que la cooperativa muestra interés por el bienestar de sus empleados?

Tabla 6

Nivel de bienestar de los empleados

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Mucho	1	25%
Poco	6	75%
Nada	0	0%
TOTAL	7	100%

Elaborado por: La Autora

Fuente: Encuesta



Gráfico 5: Nivel de bienestar de los empleados

Elaborado por: La Autora

Fuente: Encuesta Junio 2016

Análisis:

En base a los resultados obtenidos, la mayoría del personal encuestado, manifestó que la Cooperativa muestra poco interés por el bienestar de sus empleados, este factor negativo podría crear un clima de trabajo poco óptimo y de bajo rendimiento.

Se deben implementar estrategias para mejorar el clima laboral en cuanto al bienestar de los empleados, como mostrar preocupación por la salud y bienestar del personal, impulsar el ejercicio dentro de la oficina o la alimentación sana.

5. ¿Este último año, ha tenido oportunidades de aprender y crecer personal y profesionalmente en el trabajo?

Tabla 7

Oportunidad De Crecimiento Profesional

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Mucho	6	75%
Poco	1	25%
Nada	0	0%
TOTAL	7	100%

Elaborado por: La Autora

Fuente: Encuesta

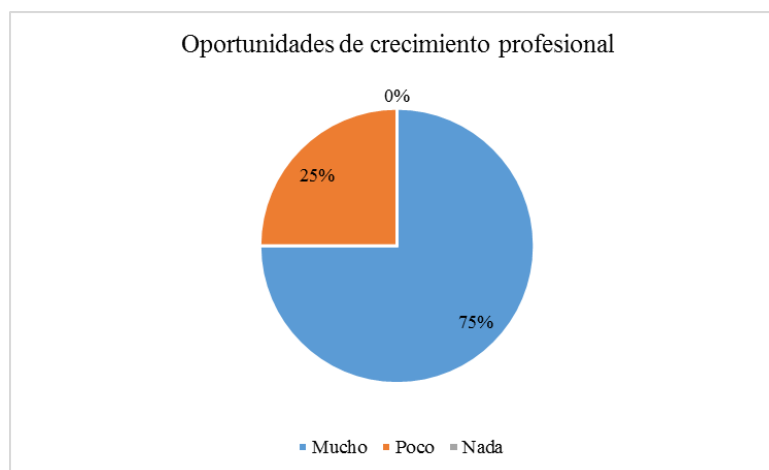


Gráfico 6: Oportunidad de crecimiento profesional

Elaborado por: La Autora

Fuente: Encuesta Junio 2016

Análisis:

De la encuesta realizada se observa que no todo el personal que opera en la Cooperativa ha tenido la oportunidad de crecer personal y profesionalmente en el trabajo, por otro lado hay funcionarios que sienten que son parte activa de la institución. Se debe mostrar más preocupación por el desarrollo profesional dentro de la Cooperativa, incentivar a los empleados para su superación profesional, que se capaciten y sigan instruyéndose, adquiriendo conocimientos en beneficio propio como de la institución.

Al contar con personal mejor capacitado y comprometido con el trabajo, la cooperativa puede crecer ofreciendo sus servicios a más personas.

6. ¿Cuenta con el/los equipos y materiales necesarios para hacer bien su trabajo?

Tabla 8

Disposición De Equipos Y Materiales

RESPUESTA	PORCENTAJE	FRECUENCIA
SI	7	100%
NO	0	0%
TOTAL	7	100%

Elaborado por: La Autora

Fuente: Encuesta



Gráfico 7: Disposición de equipos y materiales

Elaborado por: La Autora

Fuente: Encuesta Junio 2016

Análisis:

Todo el personal está satisfecho con los recursos y materiales de trabajo proporcionados por la institución, con lo que pueden realizar sus labores sin contrariedades, y de manera óptima.

7. ¿Dentro de sus actividades, Ud. está sujeto a rotación en su puesto de trabajo?

Tabla 9

Rotación De Puestos

RESPUESTA	PORCENTAJE	FRECUENCIA
SI	1	25%
NO	6	75%
TOTAL	7	100%

Elaborado por: La Autora

Fuente: Encuesta

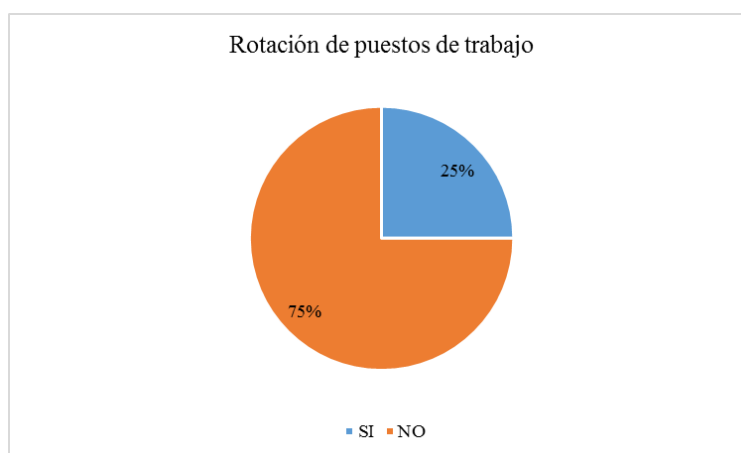


Gráfico 8: Rotación de Puestos

Elaborado por: La Autora

Fuente: Encuesta Junio 2016

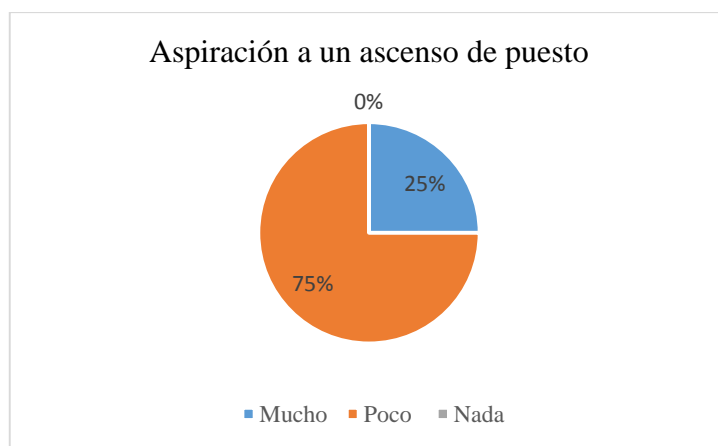
Análisis:

Al ser una Cooperativa de estructura orgánica pequeña, no se hace necesario la rotación de puestos, al contrario, cada trabajador se especializa en las funciones específicas que realiza diariamente.

8. ¿A qué puesto esperarías ser removido o transferido?

Tabla 10**Nivel de Aspiración Ascenso de Puesto**

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Mucho	1	25%
Poco	6	75%
Nada	0	0%
TOTAL	7	100%

Elaborado por: La Autora**Fuente:** Encuesta**Gráfico 9:** Aspiración a un ascenso de puesto**Elaborado por:** La Autora**Fuente:** Encuesta Junio 2016**Análisis:**

El nivel de aspiraciones a ascender a un nuevo puesto de trabajo se encuentra en un nivel bajo, la mayoría del personal afirma que por el momento se conforman con el puesto actual, los empleados también manifestaron que el organigrama no se ha modificado en los últimos años.

Se puede crear un sistema de ascensos que le permita a la cooperativa tomar en cuenta los años de antigüedad de los empleados así como los méritos y conocimientos aportados por el trabajador. De esta manera se puede reconocer al trabajador que desempeñe tareas de superior categoría.

9. ¿Usted, ha recibido por escrito las funciones que le corresponden realizar dentro de su departamento o área de trabajo?

Tabla 11

Existencia del Manual de Funciones		
RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	1	25%
NO	6	75%
TOTAL	7	100%

Elaborado por: La Autora

Fuente: Encuesta

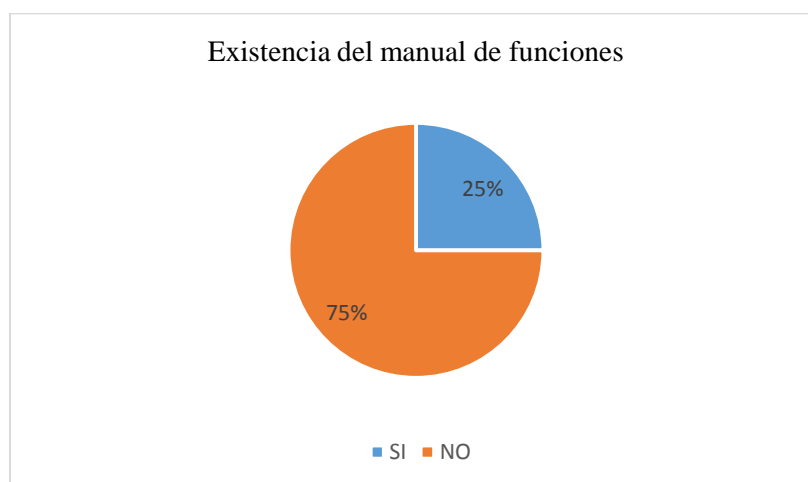


Gráfico 10: Existencia del manual de funciones

Elaborado por: La Autora

Fuente: Encuesta Junio 2016

Análisis:

La mayoría de las áreas de la cooperativa al momento no cuentan con una guía escrita de las funciones que deben realizar en su puesto de trabajo, los empleados realizan sus actividades por indicaciones generales que recibieron al momento de su contratación, por lo que es necesario dotar de una herramienta útil para el desenvolvimiento de sus funciones.

✓ **Entrevista dirigida a la Contadora de la Cooperativa de Ahorro y Crédito
“Pijal”**

Lugar: Instalaciones de la Cooperativa

Fecha: 7 junio 2016

Hora de inicio: 9:30

Hora final: 10:00

Nombre: Anita Guerrero

Nivel: Operativo

Cargo: Contadora

1. ¿Existe políticas contables establecidas por escrito?

Rpta.1: “Existen algunas políticas de forma general para el cumplimiento de lo que establece la ley”.

Análisis: Las políticas contables son de gran importancia dentro de una organización ya que sirven para mejorar el desempeño organizacional con calidad y eficiencia en función de la información financiera.

2. ¿Cuáles cree que sean las deficiencias en el área administrativa, financiera y contable?

Rpta.2: “La falta de toma decisiones oportunas, se sabe cuál es el motivo, se sabe cuál es la decisión pero no se la toma a tiempo”.

Análisis: las deficiencias en la toma de decisiones afectan directamente el desempeño de toda la organización. Esta falencia puede estar relacionada a la falta de liderazgo o trabajo en equipo, considerando que la toma de decisiones no sólo le compete al nivel ejecutivo sino a todos los niveles dentro de la cooperativa.

3. ¿La información financiera de proceso de acuerdo a las Normas Ecuatorianas de Contabilidad (NEC) y más disposiciones legales?

Rpta. 3: “Si, las disposiciones legales sobre todo. De igual manera se realiza todas las declaraciones tributarias que exige el SRI.

Análisis: En el artículo 13 de la LOEPS, se establece que las organizaciones sujetas a esta ley se someterán en todo momento a las normas contables dictadas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), independientemente de las disposiciones tributarias existentes. Es decir que las instituciones controladas por este organismo aplican normas contables que difieren de las NIIF.

4. ¿La Cooperativa cuenta con un sistema contable que les permita tener información financiera inmediata y efectiva para la toma de decisiones?

Rpta.4: “Si, se llama Vimasistem”

Análisis: Un sistema contable bien diseñado ofrece control, compatibilidad, flexibilidad y una relación aceptable de costo / beneficio.

5. ¿Se preparan flujo de caja?

Rpta. 5: “Recién se va a implementar este proceso”.

Análisis: Si no se realizan flujos de caja no se puede pronosticar o mostrar previsiones de futuras salida y entradas de efectivo y por lo tanto no se tiene una información real que permita la toma de decisiones que afecten a la institución en un determinado período.

1.7.3. Matriz de Relación Diagnóstica Financiera

Matriz de Relación Diagnóstica Financiera

OBJETIVO	VARIABLE	INDICADORES	TÉCNICA	FUENTE
Identificar el sistema de operación que utiliza la institución	GESTIÓN FINANCIERA	Política de Créditos	Entrevista	Gerente
		Control de Caja	Entrevista	Gerente
		Presupuesto	Entrevista	Gerente
		Créditos y Cobranzas	Entrevista	Gerente
		Recuperación de cartera	Entrevista	Gerente
		Indicadores Financieros	Entrevista	Gerente
		Tasas activas y pasivas	Entrevista	Gerente

Elaborado por: La Autora

Fuente: Investigación propia

Para una apropiada ejecución de la matriz diagnóstica financiera se aplicará los siguientes instrumentos: una entrevista para verificar los indicadores planteados al gerente de la Cooperativa, José María Cabascango.

1.7.4. Desarrollo De Los Instrumentos De Investigación.

- ✓ **Entrevista dirigida al gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Pijal”**

Lugar: Instalaciones de la Cooperativa

Fecha: 7 de junio del 2016

Hora de Inicio: 10:00

Hora final: 10:30

Nombre: José María Cabascango

Nivel: Ejecutivo

Cargo: Gerente General

¿Cuáles son los servicios que presta la cooperativa?

Rpta. 1: “La cooperativa presta servicios financieros y no financieros, dentro de los financieros están los créditos, ahorros, retiros; y en los no financieros están lo que es pago de servicios básicos.”

Análisis: La cooperativa posee servicios definidos en relación a la demanda. La mayor parte de sus socios se asocian para acceder a un crédito, por otro lado dentro de las líneas de crédito que ofrece la institución no se cuentan con créditos hipotecarios, como consecuencia de lo pequeña que es la Cooperativa.

¿La Cooperativa socializa el aspecto financiero para la toma de decisiones?

Rpta. 2: “Si, conjuntamente con la contadora revisamos los estados financieros para la oportuna toma de decisiones.”

Análisis: la contadora supo manifestar que existe una comunicación directa con la Gerencia para la toma de decisiones, sin embargo supo manifestar que a pesar de que se conoce y analiza el aspecto financiero no se toma acciones oportunas.

¿Para el análisis de la información financiera usted hace uso de indicadores financieros?

Rpta. 3: “Si.”

Análisis: A pesar de que se hace uso de indicadores financieros para el análisis de la información financiera, éstos no se hallan bien definidos. Y su conocimiento sobre el tema no es muy amplio.

¿Se realiza un presupuesto de ingresos y gastos al inicio del año?

Rpta. 4: “Si, lo realizamos la directiva al inicio del año tomando como referencia el de años anteriores.”

Análisis: Existe un presupuesto de ingresos y gastos que realizan al inicio del año, pero no existe una política o un procedimiento establecido para realizarlo.

¿Cree usted que la Cooperativa cuenta con políticas bien fundadas para la asignación de montos mínimos y máximos de créditos?

Rpta. 5: “Trabajamos con un manual de ahorro y crédito, en el cual nos basamos para dar el servicio.”

Análisis: Esto se puede catalogar como una fortaleza de la institución, pero al solicitar el manual no contaban con ello por escrito. Por lo que se sugiere tener el documento por escrito y socializar con todo el personal de la Cooperativa.

¿Cuáles son las medidas que le permite a la cooperativa determinar tasas de interés activas y pasivas?

Rpta. 6: “Nosotros trabajamos con las tasas que establece el Banco Central”

Análisis: La cooperativa actualiza sus tasas de interés conforme lo dispone el Banco Central. Ellos tratan de cumplir todas las disposiciones legales que emite el banco.

¿Cuál es el procedimiento que la cooperativa adopta para evitar la morosidad de su cartera de crédito?

Rpta. 7: “En la actualidad trabajamos en el control de su historial crediticio, que no esté bastante endeudado en otras instituciones, para que después no caiga en mora.”

Análisis: Se toma las precauciones con el socio para que éste no entre en morosidad, además de su historial crediticio se hace un análisis de la solvencia económica, que pruebe que podrá cancelar sus obligaciones con la Cooperativa.

¿Dispone de un acceso a la Central de Riesgos u otro sistema de información como referente crediticio para el socio?

Rpta 7: “Si, se llama ‘Equifax’, buró de crédito nacional.”

Análisis: es importante contar con un sistema de información crediticia ya que permite conocer la viabilidad de otorgar o no un crédito, evitando sobre endeudar al socio. Esta información no se conocería sin la existencia de un buró de crédito.

¿Dispone el departamento de crédito de un manual de procedimientos que le designe procedimientos para el manejo eficiente de sus actividades?

Rpta. 8: “Por el momento no, estamos en el proceso de creación.”

Análisis: los procesos para otorgar un crédito se lo realiza de manera empírica y hay un procedimiento a seguir pero no está establecido en un documento escrito. Tampoco existe un control en los procesos.

1.7.5. Matriz de Relación Diagnóstica Externa

Matriz de Relación Diagnóstica Externa

OBJETIVO	VARIABLE	INDICADORES	TÉCNICA	FUENTE
Conocer el entorno externo en el cual de desarrolla la Cooperativa	NORMATIVA LEGAL	Ley de Economía Popular y Solidaria	Investigación documentada	Documentos y Sitios Web
		Código Orgánico Monetario y Financiero	Investigación documentada	Documentos y Sitios Web
		Código de trabajo	Investigación documentada	Documentos y Sitios Web
		Empleo	Investigación documentada	Documentos y Sitios Web
		Desempleo	Investigación documentada	Documentos y Sitios Web
	SERVICIO AL CLEINTE	Atención al Cliente	Encuesta	Socios
		Capacidad y Conocimiento	Encuesta	Socios
		Confianza	Encuesta	Socios

Elaborado por: La Autora

Fuente: Investigación propia

Para una apropiada ejecución de la matriz diagnóstica externa se aplicará los siguientes instrumentos: una encuesta a los socios para verificar los indicadores planteados y se realizará una investigación de los aspectos legales.

1.7.6. Desarrollo De Los Instrumentos De Investigación.

✓ Encuesta dirigida a los socios y clientes de la COAC “Pijal”

Para conocer la satisfacción de los socios y clientes sobre los aspectos externos relacionados con la Cooperativa, se aplica una encuesta a 322 personas (socios).

1. ¿Cómo calificaría la atención que brinda la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Pijal”?

Tabla 12

Satisfacción en la atención al cliente

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy buena	192	60%
Buena	115	35%
Regular	15	5%
Mala	0	0%
TOTAL	322	100%

Elaborado por: La Autora

Fuente: Encuesta

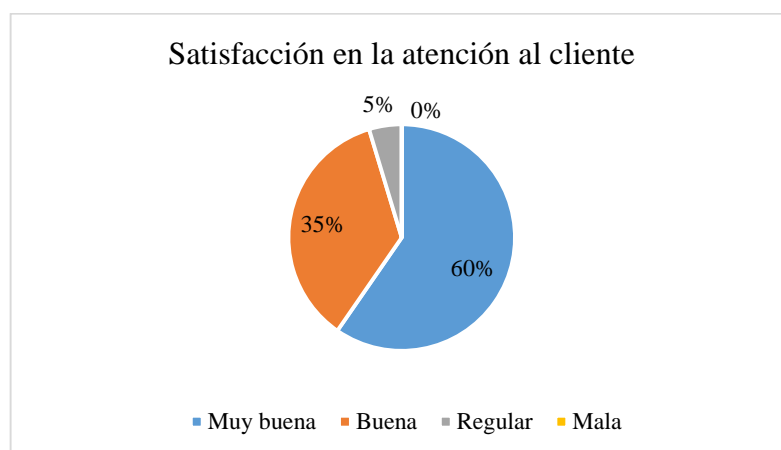


Gráfico 11: Satisfacción en la atención al cliente

Elaborado por: La Autora

Fuente: Encuesta Junio 2016

Análisis:

Se puede observar que gran parte de los socios y clientes se sienten complacidos con la atención recibida por parte de los empleados, sin embargo existe un pequeño porcentaje que no lo está. Es obligación de los directivos incentivar al resto de los miembros de la cooperativa al buen trato con los socios y clientes, de esta manera cuidar la imagen que la cooperativa muestra ante la comunidad.

2. ¿Considera usted que los funcionarios de la institución están suficientemente capacitados?

Tabla 13

Nivel De Conocimiento De Los Funcionarios

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
En su totalidad	116	36%
La mayor parte	193	59%
Poco	13	5%
Nada	0	0%
TOTAL	322	100%

Elaborado por: La Autora

Fuente: Encuesta

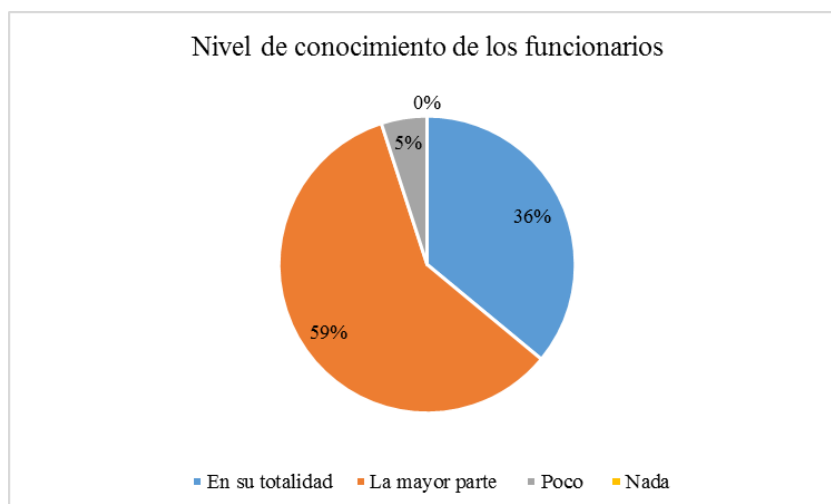


Gráfico 12: Nivel de conocimiento de los empleados de la Coac

Elaborado por: La Autora

Fuente: Encuesta Junio 2016

Análisis:

De la encuesta realizada se conoce que la mayoría de los socios y clientes consideran que los funcionarios están capacitados y pueden atender a sus necesidades de manera responsable y oportuna. Por otro lado, un pequeño porcentaje opina que aún falta preparación para lograr un crecimiento considerable de la Cooperativa.

3. ¿Los servicios que ofrece la cooperativa satisfacen su necesidad?

Tabla 14

Satisfacción De Necesidades

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente	55	17%
En gran medida	153	48%
Poco	95	30%
Nada	19	6%
TOTAL	322	100%

Elaborado por: La Autora

Fuente: Encuesta

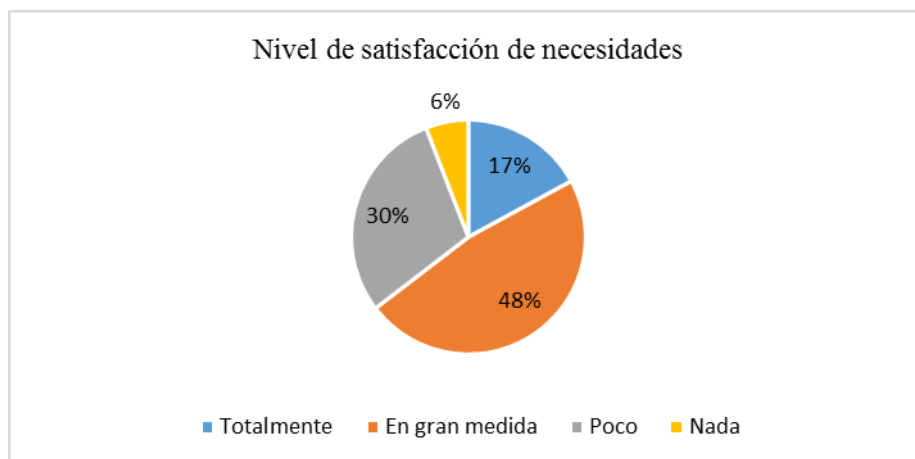


Gráfico 13: Nivel de Satisfacción de necesidades

Elaborado por: La Autora

Fuente: Encuesta Junio 2016

Análisis:

El mayor porcentaje señala que los socios se encuentran satisfechos con los servicios prestados por la Cooperativa, mencionan que en gran medida cubren sus necesidades, por otro lado un porcentaje considerable muestra que la institución no cubre totalmente la demanda, manifiestan que no siempre aprueban los montos requeridos, y en algunos casos son negados totalmente.

4. ¿Por qué prefiere asociarse a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Pijal”?

Tabla 15

Razón de ser del socio

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Confianza	102	32%
Beneficios que ofrece	189	58%
Atención	31	10%
TOTAL	322	100%

Elaborado por: La Autora

Fuente: Encuesta

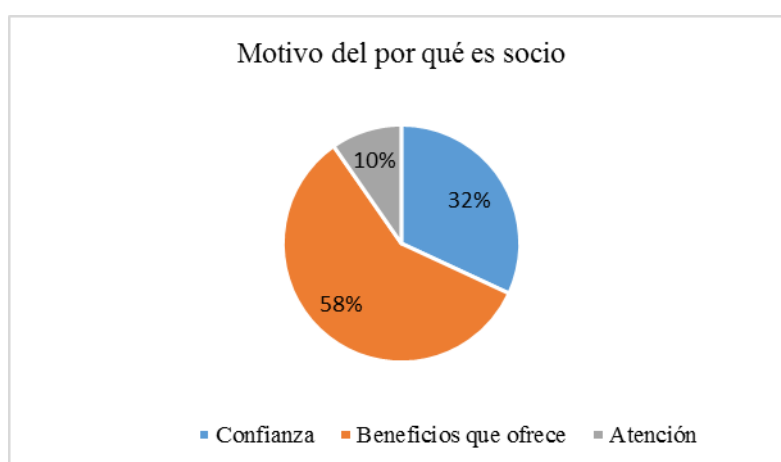


Gráfico 14: Motivo del por qué es socio

Elaborado por: La Autora

Fuente: Encuesta Junio 2016

Análisis:

La mayoría de los encuestados manifiesta que la principal razón por la que se afilian a la cooperativa es por los beneficios que ofrece, se encuentran satisfechos con los servicios brindados, otro punto clave para tomar la decisión, es la confianza e imagen que representa la institución.

✓ Investigación Documental

A continuación se presenta aspectos legales a las cuales se rige la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Pijal”

Ley Orgánica De Economía Popular Y Solidaria

La Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, Título I. Del Ámbito, Objeto y Principios. Art. 2, señala que: “Se rigen por la presente ley, todas las personas naturales y jurídicas, y demás formas de organización que, de acuerdo con la Constitución, conforman la economía popular y solidaria y el sector Financiero Popular y Solidario; y, las instituciones públicas encargadas de la rectoría, regulación, control, fortalecimiento, promoción y acompañamiento.”

El Art. 21 de la Sección 3. De las Organizaciones del Sector Cooperativo, menciona que: “Es el conjunto de cooperativas entendidas como sociedades de personas que se han unido en forma voluntaria para satisfacer sus necesidades económicas, sociales y culturales en común, mediante una empresa de propiedad conjunta y de gestión democrática, con personalidad jurídica de derecho privado e interés social.

Las cooperativas, en su actividad y relaciones, se sujetarán a los principios establecidos en esta Ley y a los valores y principios universales del cooperativismo y a las prácticas de Buen Gobierno Corporativo.”

Código Orgánico Monetario y Financiero

El Art.1 del Capítulo 1. De los Principios Generales del código señala que: “El Código Orgánico Monetario y Financiero tiene por objeto regular los sistemas monetario y financiero, así como los regímenes de valores y seguros del Ecuador.”

La Sección 4. De la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. Art. 74 menciona que: “La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, en su organización, funcionamiento y funciones de control y supervisión del sector financiero popular y solidario, se regirá por las disposiciones de este Código y la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria.”

Código De Trabajo

El Código de Trabajo. Registro oficial Suplemento N° 167, en el Art. 1 Ámbito de este Código, señala que: “Los preceptos de este Código regulan las relaciones entre empleadores y trabajadores y se aplican a las diversas modalidades y condiciones de trabajo.

Las normas relativas al trabajo contenidas en leyes especiales o en convenios internacionales ratificados por el Ecuador, serán aplicadas en los casos específicos a las que ellas se refieren.”

1.8. MATRIZ FODA

Matriz De Fortalezas, Oportunidades, Debilidades Y Amenazas

Fortalezas	Debilidades
F1: Personal capacitado F2: Créditos a todos los sectores productivos F3: Aceptación y confianza F4: Créditos oportunos F5: Políticas de crédito establecidos F6: Manejo de Tecnologías de Información F7: Conocimiento de las disposiciones legales que las rige F8: Creación de sucursales	D1: Descoordinación en la Estructura organizacional D2: Inexistencia de un manual de funciones D3: Inexistencia de una manual de procedimientos D4: No se elabora flujos de caja D5: No existe un proceso de selección de personal definido. D6: No se socializa la visión y misión. D7: No existe reglamento interno ni un código de ética.
Oportunidades	Amenazas
O1: Ley de Economía Popular y Solidaria O2: Crecimiento poblacional O3: Disponibilidad de software informáticos para área contable y financiera. O4: Plan de recompensas de lucha contra la usura por parte del Ministerio del Interior de Ecuador.	A1: Competencia A2: Desempleo A3: Desfase de la economía del país A4: Desequilibrio en la balanza de pagos A5: Prestamistas ilegales

Elaborado por: La Autora

Fuente: Investigación propia

1.9. CRUCES ESTRATÉGICOS

Estas estrategias las obtenemos si combinamos las Fortalezas con las Oportunidades, Fortalezas con Amenazas, Debilidades con Oportunidades y Debilidades con Amenazas. (Ver anexo 7)

Fortalezas – Amenazas

- ✓ **F1 vs A1:** La Cooperativa cuenta con profesionales capacitados y con los años de experiencia que tiene en el sector financiero, permite responder favorablemente a la competencia con instituciones del mismo sector.
- ✓ **F3, F7 vs A5:** La institución tiene aceptación y confiabilidad entre sus socios, además sus funcionarios tienen altos conocimientos cerca de las leyes que le rigen, siendo estos los principales motivos para prestar sus servicios de forma lícita, sin fraudes que puedan dañar su imagen y consecuentemente perder a sus clientes.

Fortalezas – Oportunidades

- ✓ **F2 vs O1:** Con el apoyo de la Ley de Economía Popular y Solidaria, la cooperativa puede prestar sus servicios a todos los sectores productivos amparados bajo esta ley.
- ✓ **F6 vs O3:** El conocimiento de tecnologías de información permite acceder a nuevos software informáticos y su manejo resultará más fácil permitiendo que la Cooperativa agilice sus procesos.

Debilidades - Oportunidades

- ✓ **D1 vs O1:** Pese a la descoordinación en la estructura orgánica de la Cooperativa, la Ley de Economía Popular y Solidaria dispone artículos referentes a la estructura interna y a las funciones que deben cumplir cada nivel jerárquico dentro de las Cooperativas.
- ✓ **D4 vs O3:** Debido a que no se realiza un flujo de caja, se hace necesario contar con un sistema informático contable que permita conocer la situación real de flujo de caja y saber la situación financiera futura para la oportuna toma de decisiones.

Debilidades - Amenazas

- ✓ **D6, D7 vs A1:** la competencia se hace más visible cuando las entidades desconocen conceptos tan importantes como lo es la visión y misión, dificultando la eficiencia en el trabajo, y limitando el logro de las metas propuestas. De igual manera la institución no cuenta con un reglamento interno ni un código de ética, siendo debilidades que pueden ser aprovechadas por la competencia sobresaliendo en estos aspectos fundamentales.

- ✓ **D5 vs A2:** La institución no cuenta con un proceso de selección de personal adecuado, por tal motivo algunos profesionales no han tenido la oportunidad de aplicar para un puesto dentro de la Cooperativa, de esta manera se contribuye al desempleo en la región.

1.10. DETERMINACIÓN DEL PROBLEMA DIAGNÓSTICO

Luego de haber realizado la investigación de campo, a través de diferentes técnicas e instrumentos de investigación científica para obtener la información requerida, se puede identificar los puntos siguientes:

- ✓ El 75% de los empleados de la cooperativa al momento no cuentan con una guía escrita de las funciones que deben realizar en su puesto de trabajo, los empleados realizan sus actividades por indicaciones generales que recibieron al momento de su contratación, por lo que es necesario dotar de una herramienta útil para el desenvolvimiento de sus funciones.
- ✓ A pesar de que la mayoría de los socios manifestó su satisfacción con el nivel de conocimiento de los funcionarios, el 38% expresó que aún falta preparación para lograr un crecimiento considerable de la Cooperativa.
- ✓ Se mencionó que no se recibe capacitación en determinadas áreas de trabajo, por lo que se hace necesario capacitar en temas afines a su actividad con el fin de mejorar sus operaciones y por ende mejorar el servicio hacia los clientes.
- ✓ En base a los resultados obtenidos, el 75% del personal encuestado, manifestó que la Cooperativa muestra poco interés por el bienestar de sus empleados, este factor negativo podría crear un clima de trabajo poco óptimo y de bajo rendimiento.
- ✓ Con la ficha de observación sobre la planificación organizacional se pudo constatar que la Cooperativa no cuenta con: manual de funciones, reglamento interno, y el código de ética.
- ✓ 6 de los 7 empleados encuestados, manifestó que la Cooperativa muestra poco interés por el bienestar de sus empleados, este factor negativo podría crear un clima de trabajo poco óptimo y de bajo rendimiento.
- ✓ De la entrevista realizada al Sr. Gerente se conoce que a pesar de que se hace uso de indicadores financieros para el análisis de la información financiera, éstos no se hallan bien definidos. Y su conocimiento sobre el tema no es muy amplio.

- ✓ No existe una política o un procedimiento establecido para realizar el presupuesto de caja.
- ✓ En la ficha de observación - equipos informáticos, respaldo y mantenimientos, se pudo apreciar que no realizan un mantenimiento periódico a los equipos, solo lo realizan cuando éstos presentan fallas. Al no realizar mantenimiento, hay el riesgo de pérdida de la información, también se puede incurrir en gastos innecesarios y pérdida de información.

Por todo lo antes mencionado vemos la pertinencia de que la institución cuente con un manual denominado: MANUAL ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “PIJAL” UBICADO EN LA PARROQUIA DE GONZÁLEZ SUÁREZ, CANTÓN OTAVALO, PROVINCIA DE IMBABURA, que permita el control y regulación de las actividades dentro de la Cooperativa, convirtiéndose una herramienta de organización para el cumplimiento de los objetivos institucionales.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. INTRODUCCIÓN

El marco teórico de la presente investigación, pretende dar a conocer los términos utilizados que se consideran más relevantes. Consecuentemente, se desarrollarán las significaciones relacionados con los temas de administración, contabilidad, finanzas, entre otros. Con esto se busca que el lector pueda comprender de mejor manera la propuesta de un manual administrativo y financiero, que ésta investigación pretende realizar en la Cooperativa De Ahorro Y Crédito “Pijal”.

2.2. OBJETIVOS

- Fundamentar teóricamente la presente propuesta de trabajo de grado.
- Facilitar la comprensión de la terminología utilizada en la presente propuesta.

2.3. CONCEPTUALIZACIÓN DE LOS TÉRMINOS ADMINISTRATIVOS

2.3.1. Administración

La administración es un proceso a través del cual se coordina y optimizan los recursos de un grupo social con el fin de lograr con el fin de lograr la máxima eficacia, calidad y productividad en la consecución de sus objetivos. (Munch & Ricalde, 2007)

La forma de hacer negocios cambia constantemente, por ello la labor y resultado de la administración de una organización debe ser sistemática y organizada en la gestión de las actividades, rigiendo los esfuerzos del recurso humano, económico y material.

De igual manera la administración debe estar encaminada a alcanzar metas con eficacia y realizar todas las actividades del proceso eficientemente.

2.3.2. Manuales

Los manuales son documentos que sirven como medios de comunicación y de coordinación para registrar y transmitir en forma ordenada y sistemática tanto la información de una organización, como a las instrucciones y lineamientos necesarios para que se desempeñe mejor sus tareas. (Benjamín F., 2009, p.112)

Un manual redactado de forma adecuada puede servir de guía para realizar las actividades y procedimientos de un grupo de trabajo, contiene instrucciones y disposiciones necesarias para el correcto desempeño de la organización.

2.3.3. Manual administrativo

Los manuales administrativos son documentos que sirven como medios de comunicación y coordinación para registrar y transmitir en forma ordenada y sistemática tanto la información de una organización (antecedentes, legislación, estructura, objetivos, políticas, sistemas, procedimientos, elementos de calidad, entre otros.), como las instrucciones y lineamientos necesarios para que desempeñe mejor sus tareas. (Benjamín F., 2009, p.114)

Los manuales administrativos contienen una guía sencilla, ordenada y sistemática que ayudan a las organizaciones a definir bien las tareas que deben realizar los miembros de la organización, por cada área y puesto de trabajo.

2.3.4. Manual de procesos y procedimientos

En la construcción de un manual de procesos y procedimientos, se debe establecer una sólida correlación con otros manuales y reglamentos, especialmente con el manual de funciones y responsabilidades y la estructura organizacional, lo que individualmente, permite fortalecer el trabajo en equipo y el desarrollo de la interdependencia entre las diferentes divisiones, áreas y empleados de la empresa (GÓMEZ, 2012, p. 39)

El manual de procedimientos es una herramienta administrativa, que facilita la supervisión del trabajo, permite evitar la duplicidad de tareas y tiempos ociosos en los procesos, que se deben realizar individual y conjuntamente en una organización.

2.3.5. Organización

“La organización es la acción y el efecto de articular, disponer y hacer operativos un conjunto de medios, factores o elementos para la consecución de un fin concreto” (Espinoza, 2009, p.84)

Organización quiere decir constituir y coordinar los recursos humanos, económicos y materiales disponibles, con la finalidad de alcanzar los objetivos establecidos de forma eficiente.

2.3.6. Organigramas

“El organigrama es la representación gráfica de la estructura formal de autoridad y de la división especializada del trabajo de una organización por niveles jerárquicos.” (Orozco, 2009, p.95)

Un organigrama es una representación gráfica de la estructura orgánica interna de una organización; en el cual se puede ver con facilidad los niveles jerárquicos, las líneas de autoridad, jefes de cada grupo de trabajo, canales de comunicación.

2.3.7. Diagramas de flujo

“Un diagrama de flujo, no es más que un dibujo en que se muestran las relaciones lógicas entre las diferentes partes de un conjunto o sistema (procesos), mediante la representación gráfica de una sucesión de hechos u operaciones.” (GÓMEZ, 2012, p. 46)

Los diagramas de flujo son una representación gráfica de los procesos operacionales que se llevan a cabo en la organización, cada proceso es representado por un símbolo diferente, el mismo que contiene una breve descripción de cada etapa del proceso.





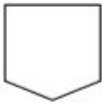

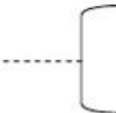




Símbolo	Nombre	Descripción
	Inicio o término	Señala donde inicia o termina un procedimiento.
	Actividad	Representa la ejecución de una o más tareas de un procedimiento
	Decisión	Indica las opciones que se puedan seguir en caso de que sea necesario tomar caminos alternativos
	Conector	Mediante el símbolo se pueden unir, dentro de la misma hoja, dos o más tareas separadas físicamente en el diagrama de flujo, utilizando para su conexión el número arábigo; indicando la tarea con la que se debe continuar.
	Conector de página	Mediante el símbolo se pueden unir, cuando las tareas quedan separadas en diferentes páginas; dentro del símbolo se utilizará un número arábigo que indicará la tarea a la cual continua el diagrama.
	Documento	Representa un documento, formato o cualquier escrito que se recibe, elabora o envía.
	Nota	Se utiliza para indicar comentarios o aclaraciones adicionales a una tarea y se puede conectar a cualquier símbolo del diagrama en el lugar donde la anotación sea significativa.
	Flujo	Conecta símbolos, señalando la secuencia en que deben realizarse las tareas.
	Actividad opcional	Representa la ejecución opcional de una tarea dentro de la secuencia del procedimiento.
	Documento opcional	Representa un documento que dentro del procedimiento puede elaborarse, requerirse o utilizarse.
	Documento destruido	Indica la destrucción o eliminación de un documento por no ser necesario.

Gráfico 15: Simbología ANSI

Fuente: Investigación propia

2.3.8. Plan estratégico

La planificación estratégica es el proceso que se utiliza para 1) Diagnosticar los entornos interno y externo de la organización, 2) decidir cuál será su visión y misión, 3) planear sus metas globales, 4) crear y seleccionar las estrategias generales que aplicara y 5) asignar los recursos necesarios para alcanzar sus metas. (Hellriegel, Jackson, & Slocum, 2009, p.74)

El plan estratégico es un documento formal que contiene la estrategia propuesta de los directivos de una organización durante un período de tiempo. Consiste en deliberar razonablemente las estrategias a efectuar, aprovechando las ventajas competitivas, permitiendo así, visualizar el futuro de la institución.

2.3.9. Misión

Es la declaración del propósito y el alcance de la empresa en términos de producto y el mercado. La misión define el papel de la organización dentro de la sociedad en la que se encuentra, significa su razón de ser. La misión de la organización se define en términos de satisfacción de alguna necesidad del ambiente externo y no de ofrecer un simple producto o servicio. (Chiavenato, 2011, p. 38)

La misión de una organización radica en definir el propósito y el alcance de la misma, en ella se identifica el giro del negocio, su razón de ser dentro su entorno y la sociedad en general.

2.3.10. Visión

La visión de una organización es una imagen de lo que los miembros de la empresa quieren que ésta sea, o llegue a ser, y para que sea válida, debe basarse en tres elementos: Un concepto enfocado, que proporcione valor y que las personas perciban como real. Una sensación de propósito noble, de algo que impulse a las personas a comprometerse con ello.

Una probabilidad verosímil de éxito, que se perciba posible y alcanzable, de modo que las personas luchan por alcanzar su logro.

Las organizaciones, para objetivar sus aspiraciones, se comprometen con una declaración de principios que imante el norte sus intencionalidades, proporcionándole un rumbo. Se constituye así la ‘esencia’ de la organización, que dará respuesta a los interrogantes fundacionales básicos:

¿Quiénes somos?

¿De dónde venimos?

¿Hacia dónde vamos?” (Matilla, 2009, p. 76)

La visión de una empresa o institución constituye una imagen del futuro esperado de la misma. Con la visión se busca manifestar a donde se quiere que la organización llegue o en qué es lo que procura convertirse dentro de futuros años. En nuevos emprendimientos, el acertado planteamiento de la visión es vital para conseguir lo que la empresa quiere.

2.3.11. Gestión de talento humano

Por gestión estratégica de recursos humanos se entenderá el conjunto de decisiones y acciones directivas en el ámbito organizacional que influyan en la personas, buscan el

mejoramiento continuo, durante la planeación, implantación y control de las estrategias organizacionales, considerando las interacciones con el entorno. (Cuesta, 2010, p. 122)

Es el conjunto de políticas y conocimientos que permite destacar a aquellas personas con capacidades sobresalientes para ocupar cargos, desarrolla y retiene el talento del recurso humano, con el fin de que estos colaboradores sean productivos para las empresas.

2.4. CONCEPTUALIZACIÓN DE LOS TÉRMINOS CONTABLES

2.4.1. Manual contable

El manual contable, también llamado guía de contabilización, representa la estructura del sistema de contabilidad de una entidad económica. Se trata de un documento independiente en el que, además de los números y títulos de las cunetas, se describe de manera detallada lo que debe registrarse en cada una de ellas, junto con los documentos que dan soporte a la transacción, así como lo que representa su saldo. (Cantú & Andrade de Guajardo, 2014, p. 69)

El manual contable contiene conocimientos e instrucciones clara y resumida de las funciones básicas de la contabilidad, sirve de referencia para operaciones internas, registros contables, elaboración de información financiera, formularios, codificación, con ello se pretende tomar decisiones oportunas y acertadas.

2.4.2. Estados financieros

Los Estados Financieros constituyen una representación estructurada de la situación financiera y del rendimiento financiero de la entidad. La finalidad de los Estados Financieros con propósitos de información de información general es suministrar información acerca de la situación financiera, del rendimiento financiero y de los flujos de efectivo de la entidad, que sea útil a una amplia variedad de usuarios a la hora de tomar sus decisiones económicas. (Hansen-Holm, 2012, p. 189)

Los estados financieros de una organización proporcionan información sobre los movimientos económicos dentro de un periodo determinado. Esta información permite la oportuna toma de decisiones por los miembros directivos de la institución y para que la misma pueda operar eficientemente.

2.4.3. Plan Único De Cuentas

Una lista organizada sistemáticamente de las cuentas que utilizará la empresa para contabilizar sus operaciones comerciales; se enuncian la finalidad, los objetivos y los puntos básicos de éste (P.U.C) y su uso en la empresa, lo que permite hacer más fácil el registro contable a través de la uniformidad del método, proporcionar una orientación sobre los valores que ingresa y de ahí posibilitar la valoración de la contabilidad de una forma debida o simplemente viabilizar el trabajo de la contabilidad. (Consultores, 2014, p. 175)

El plan de cuentas compone una lista de cuentas con orden sistemático, aplicables a una organización y al giro de sus actividades comerciales, este listado deber ser flexible a modificaciones para la introducción de nuevas cuentas, expresadas con claridad.

2.4.4. Activos

“Son bienes, derechos y otros recursos controlados económicamente por la empresa, resultantes de sucesos pasados, de los que se espera que la empresa obtenga beneficios o rendimientos económicos en el futuro.” (Mata & de la Peña, 2009, p. 56)

Los activos son elementos claves de la contabilidad de una institución para desarrollar sus actividades, consecuentemente se puede elaborar los balances o informes sobre la situación patrimonial de la organización.

2.4.5. Pasivo

El pasivo representa lo que la empresa debe a otras personas o entidades conocidas como acreedores, así como las obligaciones y compromisos contraídos. Los acreedores tienen derecho prioritario sobre los activos del negocio antes que los dueños, quienes siempre ocuparan el último lugar. En caso de disolución o cierre de un negocio, con el producto de la venta de los activos se debe pagar primero a los trabajadores, en segundo lugar a los acreedores, mientras que el remanente queda para los dueños. (Guajardo & Andrade, 2012, p.56)

Constituyen obligaciones presentes contraídas por la entidad, en el desarrollo del giro ordinario de su actividad, al vencimiento de las cuales y para su cancelación debe desprenderse de recursos que en ciertos casos, incorporan beneficios económicos.

2.4.6. Patrimonio

Agrupar el conjunto de las cuentas que representan el valor residual de comparar el activo total menos el pasivo externo, producto de los recursos netos del ente económico que han sido suministrados por el propietario estos, ya sea directamente o como consecuencia del giro ordinario de sus negocios. Comprende los aportes de los accionistas, socios o propietarios, los superávits de capital, reservas, los dividendos o participaciones decretados en acciones, cuotas o partes de interés social, los resultados del ejercicio, resultados de ejercicios anteriores y el superávit de valorizaciones. (Martínez & Fierro, 2015, p. 66)

Representa la participación de los propietarios en los activos de la empresa. Su importe se determina por la diferencia entre el activo y el pasivo.

2.4.7. Capital social

Comprende el valor total de los aportes iniciales y los posteriores aumentos o disminuciones que los socios, accionistas, compañías o aportantes ponen a disposición del ente económico mediante cuotas, acciones, monto designado o valor aportado, respectivamente, de acuerdo con escrituras públicas de constitución o reformas, suscripción de acciones según el tipo de sociedad, asociación o negocio, con el lleno de los requisitos legales. (Martínez & Fierro, 2015, p.85)

El concepto de capital social se utiliza para hacer referencia a la cantidad de dinero que pueden juntar varias personas como también las que pueden aportar para realizar una cooperativa o algún otro tipo de institución. El capital social puede asociarse con la idea de sociedad porque todo capital social implica siempre la puesta en acuerdo sobre dónde colocar ese capital así como también con qué objetivo.

2.4.8. Crédito

Derecho de disponer de un dinero ajeno o de retrasar en pago de cantidades debidas, por un cierto plazo de tiempo, a cambio de un interés. Contrato bancario por el cual un banco o una cooperativa concede crédito a un cliente, que se denomina acreditado, por un cierto plazo y hasta una suma determinada. Obligándose a cambio del percibo de una comisión, a poner a disposición de aquel dentro de ese límite de cantidades que le reclame en el plazo fijado.

La disposición de este crédito puede hacerse retirando materialmente en una o varias veces el numerario correspondiente, o utilizando la firma del banco o cooperativa para la aceptación de letras, avales o finanzas. (Ámez, 2010, p.121)

Un crédito es una operación financiera en la que se pone a nuestra disposición una determinada cantidad de dinero y durante un período de tiempo establecido. De esta manera podemos cancelar una parte o la totalidad de la deuda cuando creamos conveniente, con el pago correspondiente de intereses.

2.5.CONCEPTUALIZACIÓN DE LOS TÉRMINOS FINANCIEROS

2.5.1. Análisis Financiero

“El análisis financiero es un proceso que comprende la recopilación, interpretación, comparación y estudio de los estados financieros y datos operacionales de un negocio. Esto implica el cálculo e interpretación de porcentajes, tasas, tendencias e indicadores, los cuales sirven para evaluar el desempeño financiero y operacional de la empresa y de manera especial para facilitar la toma de decisiones.” (Bravo, 2009, p. 98)

Como análisis financiero se establece al proceso utilizado para evaluar la posición financiera de una institución, presente y pasada, y los resultados de las operaciones de una empresa, con el objetivo de establecer las mejores estimaciones y predicciones posibles sobre las condiciones y resultados futuros.

2.5.2. Indicadores Financieros

Los indicadores o razones financieras, los cuales son utilizados para mostrar las relaciones que existen entre las diferentes cuentas de los estados financieros; desde el punto de vista del inversionista le sirve para la predicción del futuro de la compañía, mientras que para la administración del negocio, es útil como una forma de anticipar las condiciones futuras y, como punto de partida para la planeación de aquellas operaciones que hayan de influir sobre el curso futuro de eventos. (Contabilidad Financiera, 2011, p. 206)

Un profundo conocimiento de los indicadores financieros ayudará a la organización a conocer el estado actual de la misma y formarse una idea de cómo se encamina la empresa hacia el futuro. Además estas herramientas permitirán analizar su estado de liquidez, su nivel de

endeudamiento, para que en base a ello se pueda tomar decisiones que ayuden a resolver posibles problemas.

2.5.3. Liquidez

“La liquidez es el grado de dificultad que tienen las empresas para convertir en líquido sus inversiones. Es una medida muy ligada al corto plazo y los ratios que se utilizan para su medición son el ratio de solvencia, el ratio de cobertura, y el ratio de autofinanciamiento.” (Navas & Jimenez García, 2014, pág. 154)

Liquidez se entiende por la capacidad que tiene una organización para conseguir dinero en efectivo para hacer frente a sus obligaciones a corto plazo. Para conocer la solvencia de efectivo en una entidad se hace uso de ratios de liquidez, de igual manera se puede ver la capacidad de la empresa para solventar imprevistos.

2.5.4. Control Interno

Es el proceso integrado a las operaciones efectuado por la dirección y el resto del personal de una entidad para proporcionar una seguridad RAZONABLE. El sistema de Control Interno proporciona una seguridad razonable. El término “razonable” reconoce que el Control Interno tiene limitaciones inherentes; esto puede traducirse en que jamás el directivo y sus trabajadores deben pensar que, una vez creado el sistema, han erradicado las posibilidades de errores y fraudes en la organización y que todos sus objetivos serán alcanzados, ya que estarían obviando la posibilidad de que, así estén establecidos los procedimientos más eficientes, se puedan cometer errores por descuido, malas interpretaciones, desconocimiento o distracción del personal o sencillamente que algunas personas decidan cometer un hecho delictivo. Por tanto, el diseño del sistema debe ir enfocado a los recursos humanos y las vías y métodos para su mejoramiento continuo. (Del Toro Ríos, 2011, p. 4)

2. CONCEPTUALIZACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE COOPERATIVISMO

2.6. S.E.P.S

Es una entidad técnica de supervisión y control de las organizaciones de la economía popular y solidaria, con personalidad jurídica de derecho público y autonomía administrativa y financiera, que busca el desarrollo, estabilidad, solidez y correcto funcionamiento del sector económico popular y solidario.

La SEPS inició su gestión el 5 de junio de 2012, día en que Hugo Jácome –Superintendente de Economía Popular y Solidaria– asumió sus funciones ante el pleno de la Asamblea Nacional. (SUPERINTENDENCIA DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA, 2016)

2.6.1. Objetivos de la Economía Popular y Solidaria

Los objetivos principales de la economía popular y solidaria son:

- ✓ La aplicación y práctica de la doctrina y los principios de la economía popular del cooperativismo.
 - ✓ El de promover el desarrollo del derecho cooperativo.
 - ✓ El fortalecimiento de la solidaridad y la economía social.
 - ✓ Contribuir al ejercicio de la democracia, mediante la participación.
 - ✓ Fomentar la participación creando planes y programas.
 - ✓ Participar en el fortalecimiento y consolidación de la integración cooperativa.
- (CARDOZO, 2011, p. 16)

Los objetivos dentro del Sector de Economía Popular y Solidaria, hacen énfasis en aportar de manera sustancial al Sistema Económico a través de una economía social, promoviendo principios y derechos cooperativos.

2.7. Cooperativa de Ahorro y Crédito

La Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, Registro Oficial N° 444, 10 de Mayo del 2011 -- art. 81; p. (19), dice: Son organizaciones formadas por personas naturales o jurídicas que se unen voluntariamente con el objeto de realizar actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios y, previa autorización de la Superintendencia, con clientes o terceros con sujeción a las regulaciones y a los principios reconocidos en la presente Ley.

Cooperativa se entiende como un conjunto de personas asociadas voluntariamente, con el objetivo de desarrollar actividades de intermediación financiera, se basan en el principio de ayuda mutua y de responsabilidad con la comunidad, porque buscan el desarrollo de la sociedad. Para hacerlo, este tipo de cooperativas deben tener un mínimo de 50 socios y un capital social equivalente a doscientos salarios básicos unificados.

2.7.1. El Cooperativismo

El cooperativismo, en consecuencia implica un tipo específico de cooperación consciente que se refiere única y exclusivamente la satisfacción en forma conjunta de necesidades económicas, sociales, culturales y ecológicas, de los asociados y de su entorno (comunidad en general), a través de una empresa, de conformidad con los valores y principios del cooperativismo universalmente aceptados. (CARDOZO, 2011, P. 5).

Dentro de la contabilidad bancaria la cartera de créditos es una cuenta que se utiliza para registrar aquellos productos capitalizados en la concesión de préstamos.

2.7.2. Captaciones

Constituyen todos los recursos del público que han sido depositados en una institución financiera a través de depósitos a la vista y depósitos a plazo u otros mecanismos. Carga Financiera: Gastos que deben ser satisfechos por el cliente, originados en operaciones de crédito, pero que no constituyen una remuneración a las instituciones financieras, tales como los impuestos, corretaje de intermediarios, etc. (superbancos.gob.ec, 2016)

Las captaciones consisten en captar o recolectar dinero de las personas u organizaciones, a través de depósitos en la banca o el sector cooperativo, por lo cual se paga una tasa de interés.

2.8. Fideicomiso

Acto por el que un testador (fideicomitente) impone al heredero o legatario (fiduciario) la obligación de conservar y administrar los bienes o cosa legada para transmitirlos a su fallecimiento o en otras circunstancias a otra u otras personas (fideicomisario) designadas por el testador.// Operación por la cual una persona natural o jurídica, en calidad de fideicomitente, destina bienes o valores de su propiedad a favor de uno o más beneficiarios y encarga su realización o cumplimiento a una entidad fiduciaria. El fideicomiso también se conoce como sustitución fideicomisaria. (superbancos.gob.ec, 2016)

2.9. Inflación

Elevación continúa y sostenida del nivel general de precios que, normalmente, es medido con el índice de precios al consumo. Produce una disminución del poder adquisitivo del dinero, y no afecta a todos los sectores o personas por igual, pues los precios o las rentas no crecen en igual proporción para unos u otros. (superbancos.gob.ec, 2016)

La inflación es de naturaleza monetaria que se caracteriza por un aumento sustancial y sostenido de los precios. La inflación se la mide por la variación anual del índice de precios del consumidor, mientras que el índice de precios describe el ritmo en que se incrementan los precios (su comportamiento

CAPÍTULO III

3. PROPUESTA DE FORTALECIMIENTO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “PIJAL”

3.1.INTRODUCCIÓN

Como resultado del estudio del diagnóstico, se desarrolla la propuesta del manual administrativo y financiero para la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Pijal”. La misma que contribuirá al desempeño y crecimiento de la Cooperativa, mediante una descripción de procesos, alternativas y estrategias que requieren las bases administrativas, contables y financieras.

3.2. OBJETIVO GENERAL

Fortalecer la gestión administrativa y financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “PIJAL”

3.3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✓ Formular la propuesta Administrativa- Contable
- ✓ Formular la propuesta Financiera

3.4. PROPUESTA DEL MANUAL ADMINISTRATIVO PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “PIJAL”.



3.4.1. INTRODUCCIÓN

Mientras se desarrolla el presente manual, se establecerá la estructura organizacional de la Cooperativa, se describirá el perfil de cada uno de los puestos, así como las funciones principales, conjuntamente se propondrá procesos para selección y capacitación del recurso humano interno de la Cooperativa.

Se ampliará un manual de forma clara y escueta de los pasos y procedimientos que deben ser aplicados por el personal de la Cooperativa, con el objeto de que el mismo sirva como base para el correcto empleo y comprensión de las funciones asignadas a cada una de las áreas.

3.4.2. FILOSOFÍA DE LA COOPERATIVA

✓ Misión

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Pijal”, tiene como MISIÓN:

“La Cooperativa de Ahorro y Crédito Pijal, es una institución que presta servicios financieros y no financieros, enfocada al desarrollo comunitario productivo directo, a través de las finanzas populares y solidarias preservando nuestra identidad y valores culturales, para fortalecer la economía de nuestros socios, familias y comunidades del norte del país.”

✓ Visión

“Para el año 2020 la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Pijal”, será una entidad financiera solvente administrativa y económica, con personal capacitado y tecnología apropiada, bajo principios y valores institucionales que contribuyen a la economía popular y solidaria, otorgando servicios financieros y no financieros que impulsan iniciativas productivas, otorgando servicios financieros y no financieros que impulsan iniciativas productivas, agroindustria, comerciales y emprendimiento con asistencia técnica para el desarrollo de las familias, organizaciones sociales, gobiernos seccionales y productores que ayuden al mejoramiento de la calidad de vida de la población para el Sumak Kawsay.”

Pese a que la Cooperativa cuenta con una misión y visión bien definida, no se socializa con los empleados ni con los socios de la Cooperativa, si se desconoce estos conceptos importantes dentro de la organización se dificulta la eficiencia en el trabajo, no alcanzando las metas y los resultados deseados.

Se recomienda socializar la visión y misión de la cooperativa por medio de los altos jefes quienes son claves para direccionar esfuerzos y motivar al resto de los miembros de la organización a que estén comprometidos con su trabajo y que sepan la importancia del mismo, para que de esta manera se logre el éxito.

De igual manera se recomienda hacer visible la misión y visión publicitándolos en las paredes de la cooperativa, ya que actualmente solo se puede ver en la página web de la institución.

✓ Principios y Valores

La Cooperativa en ejercicio de sus actividades, además de los principios constantes en la Ley de Economía Popular y Solidaria y las prácticas del buen gobierno corporativo, cumplirá los siguientes principios universales del cooperativismo:

- ✓ **Membresía abierta y voluntaria:** La Cooperativa es una organización voluntaria abierta para todas aquellas personas dispuestas a utilizar sus servicios y dispuestas a utilizar sus responsabilidades que conlleve la Membresía sin discriminación de género (sexo), raza, clase social, posición política o religiosa.
- ✓ **Control democrático de los miembros:** La cooperativa es una organización democrática controlada por sus asociados quienes participan activamente en la definición de las políticas y en la toma de decisiones.
Los hombres y mujeres elegidos para representar a su cooperativa responden ante los miembros.
- ✓ **Participación económica de los miembros:** Los asociados contribuyen de manera equitativa y controlan en forma democrática el patrimonio de la cooperativa; por lo menos una parte de ese patrimonio es propiedad de la cooperativa. Pueden recibir una compensación limitada, si es que la hay, sobre los aportes exigibles para su vinculación.
- ✓ **Autonomía e independencia:** Las cooperativas son entidades de autoayuda, administradas por sus asociadas. Si entran en acuerdos con otras organizaciones (incluyendo gobiernos) o reciben recursos de fuentes externas, lo realizan en términos que aseguren el control democrático por parte de sus miembros y mantengan la autonomía de la cooperativa.
- ✓ **Educación, formación e información:** La cooperativa brinda educación y entrenamiento a sus miembros, a sus dirigentes electos, gerentes y empleados, de tal forma que contribuyan eficazmente al desarrollo de sus cooperativas.
- ✓ **Cooperación entre cooperativas:** La cooperativa sirven eficazmente a sus asociadas y al movimiento cooperativo trabajando unidas por medio de estructuras locales, nacionales, regionales e internacionales.
- ✓ **Compromiso con la comunidad:** La cooperativa trabajan para el desarrollo sostenible de sus comunidades por medio de políticas respaldadas por sus asociados.
- ✓ **Fortalecimiento de la interculturalidad**

Además debe emplear en sus actividades diarias el uso de valores como los siguientes:

- ✓ **Responsabilidad:** Alto nivel de desempeño en el cumplimiento de actividades designadas
- ✓ **Lealtad:** Mostrar respeto mutuo entre compañeros tanto al interior de la Cooperativa como fuera de ella.
- ✓ **Equidad:** Respetar la normatividad interna vigente.
- ✓ **Solidaridad:** Ayuda mutua entre trabajadores de la cooperativa
- ✓ **Honestidad:** Transparencia, honradez y manejo pulcro de los recursos de la institución.
- ✓ **Compromiso:** Cumplir derechos y obligaciones.
- ✓ **Transparencia:** Sujetándose a disposiciones legales vela por el cumplimiento de dar a conocer que la entidad maneja todos sus recursos en forma lícita y honesta

✓ **ESTRUCTURA ORGÁNICA**

En toda organización, la estructura orgánica es muy importante ya que ésta representa de manera gráfica los niveles jerárquicos, su estructura debe ser adecuada y de fácil interpretación, en ella se establece canales de comunicación apropiados, identificándose la especialidad de cada nivel y la autoridad de cada unidad, estas se relacionan mediante líneas. Con una estructura orgánica adecuada se logra evitar la duplicidad de funciones, permite organizar cada área de trabajo con el fin de alcanzar los objetivos y metas de la organización.

✓ ORGANIGRAMA ACTUAL DE LA COOPERATIVA

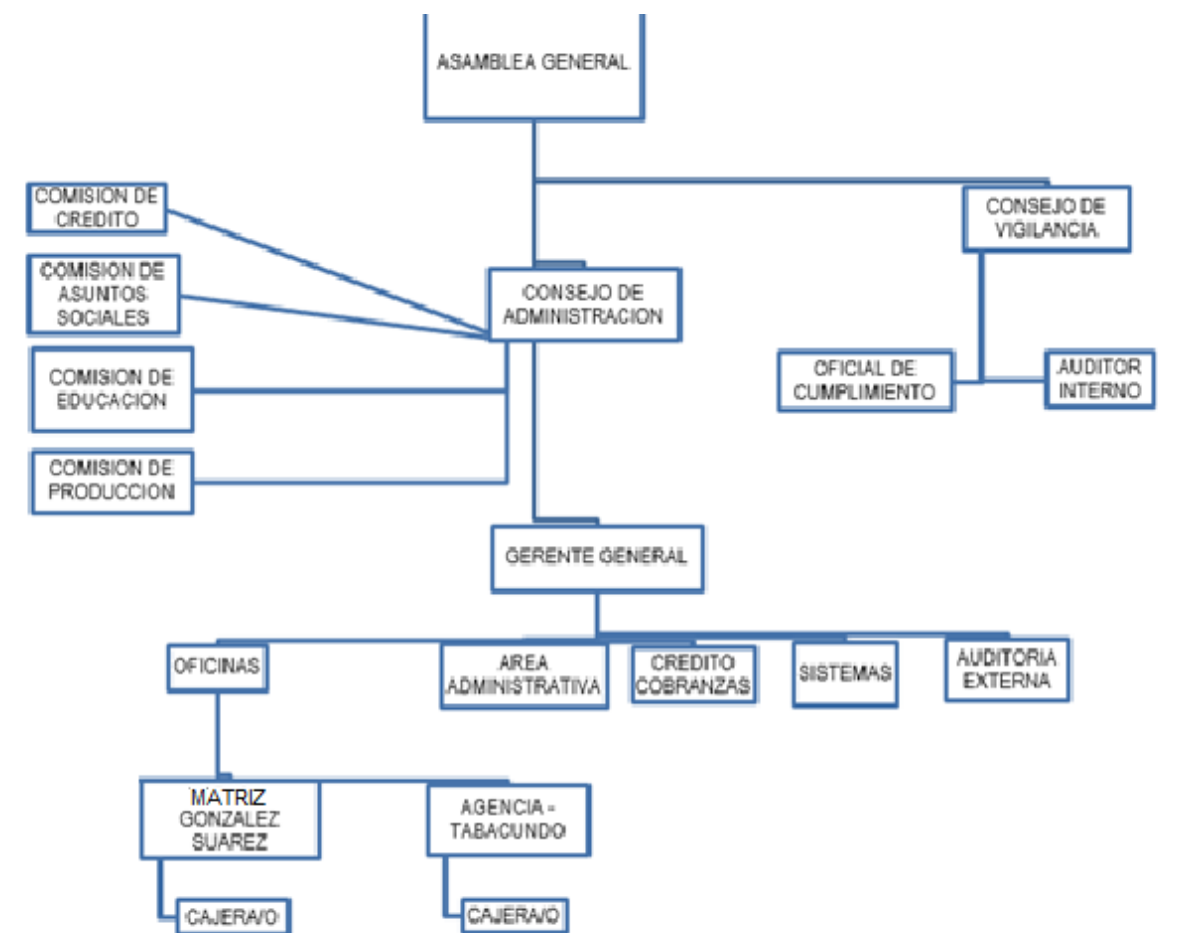


Gráfico 16: Organigrama actual de Cooperativa
Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “Pijal”

El organigrama actual de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Pijal”, muestra cierta descoordinación en su estructura, no se distinguen bien los niveles jerárquicos, para lo cual se propone una reorganización y mejora de todas las unidades.

✓ ORGANIGRAMA PROPUESTO

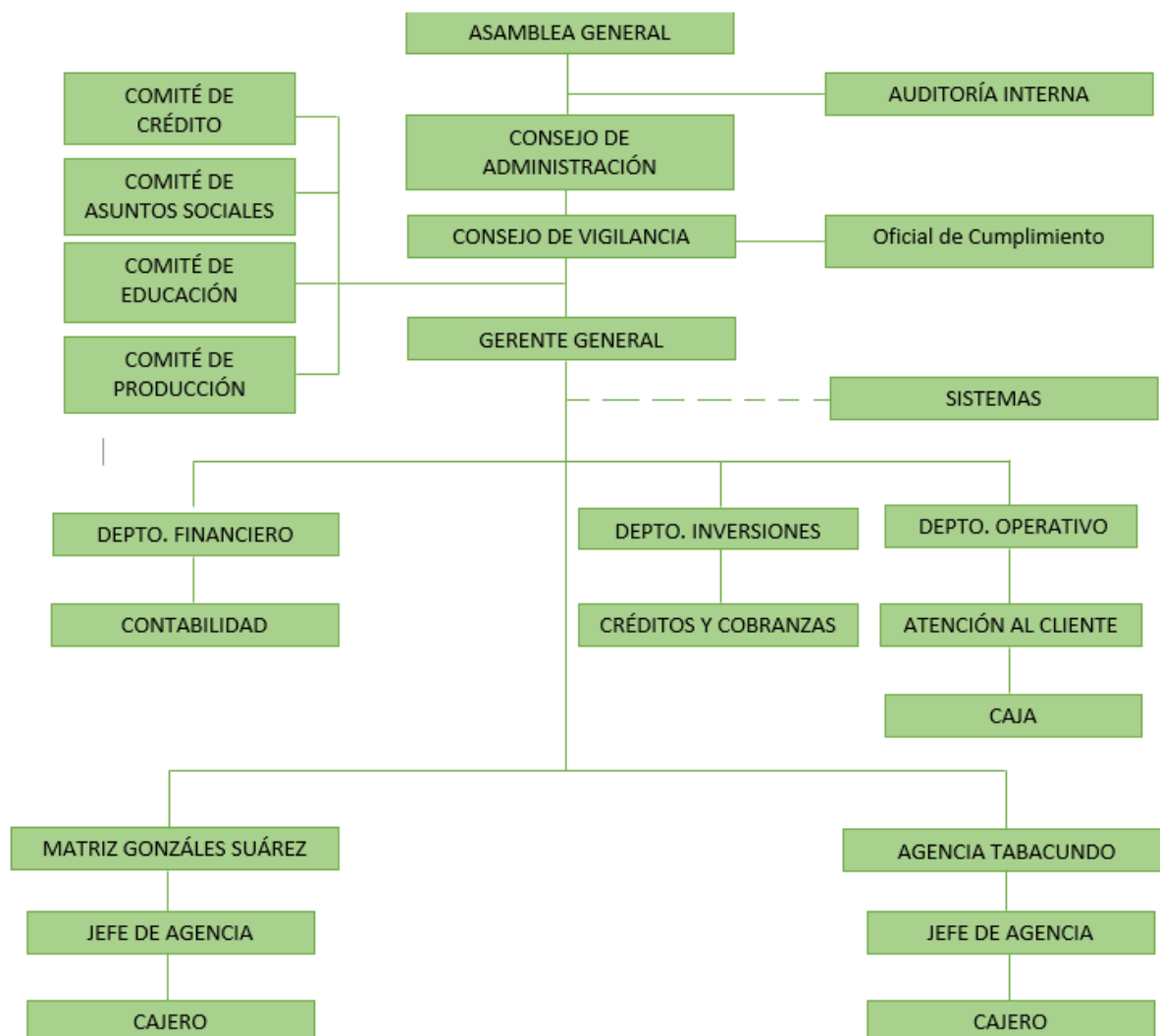


Gráfico 17. Propuesta del Organigrama a la Cooperativa

Elaborado por: La Autora

Fuente: Investigación propia

La estructura orgánica propuesta de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Pijal”, cuenta con los siguientes niveles:

- Nivel Directivo
- Nivel Ejecutivo
- Nivel Asesor
- Nivel de Apoyo
- Nivel Operativo
- Nivel Descentralizado

Nivel directivo

Estará conformado por la Asamblea general, el Consejo de Administración, y el Consejo de vigilancia, que tendrán la función de establecer objetivos y políticas, mediante los cuales mejorará los resultados administrativos.

Nivel ejecutivo

Constituye la gerencia general, es el segundo al mando de la organización, el representante legal de la Cooperativa, su función consiste en hacer cumplir las políticas, normas, reglamentos, leyes y procedimientos que disponga el nivel directivo. Así como también la administración de la institución.

Nivel asesor

No tiene autoridad en mando, únicamente aconseja, informa prepara proyectos en materia jurídica, económica, financiera, contable, etc. Este nivel realiza orientaciones y recomienda operaciones a los diferentes elementos directivos y ejecutivos. Está conformado por Auditoría interna, comités y asistencia técnica.

Nivel de apoyo

Este nivel proporciona soporte administrativo y logístico a los demás niveles de la Entidad para el cumplimiento de sus funciones. Está conformado por el departamento financiero.

Nivel operativo

Formado por el departamento de inversiones y operativo, está a cargo de realizar actividades básicas de la institución para cumplir con la misión y visión de la cooperativa.

Nivel descentralizado

Componen las agencias con las que cuenta la Cooperativa: agencia Tabacundo y agencia González Suárez.

3.4.3. MANUAL DE FUNCIONES

✓ RECLUTAMIENTO DE PERSONAL

Es el conjunto de procedimientos orientados a identificar a candidatos capacitados para ocupar cargos dentro de una organización. El proceso de reclutamiento inicia con la búsqueda y termina cuando se reciben las solicitudes de empleo. Con ellos se obtiene un grupo de solicitantes, del cual saldrán posteriormente los nuevos empleados.

Para un reclutamiento óptimo se debe atraer un número idóneo de perfiles para una adecuada selección.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "PIJAL"



Responsable: Recursos Humanos

Versión: 001

Página: 1 de 1

Reclutamiento De Personal

Recursos Humanos será el encargado del proceso de contratación del personal nuevo, se debe cumplir con:

1. Solicitar por escrito al Jefe respectivo, un memorándum del personal requerido para cada área.
2. Desarrollar la selección para el puesto solicitado.
 - ✓ Examen detallado de carpeta personal de posibles candidatos.
3. En caso de que no se seleccione ninguna carpeta receptada dentro de la Cooperativa, solicitar carpetas por medios de comunicación tales como prensa, servicios profesionales.
4. Confirmación de datos acogidos.
5. Aplicar evaluaciones acorde al cargo.
6. Entrevista al candidato
7. Personal seleccionado:

- ✓ Especificación de funciones a desempeñar
- ✓ Determinación de sueldo.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "PIJAL"



Responsable: Recursos Humanos

Página: 1 de 1

Archivo Y Control De Documentos Personal

Se debe conservar un archivo permanente por cada empleado el cual deberá contener entre otros documentos:

- ✓ Hoja de vida
- ✓ Copia de cédula
- ✓ Pruebas escritas
- ✓ 1 foto tamaño carnet
- ✓ Contrato de trabajo
- ✓ Record policial
- ✓ Certificado de ingresos (declaración de impuesto a la renta)
- ✓ Partida de matrimonio (si lo tuviere)
- ✓ Partida de nacimiento de los hijos (si los tuviere)
- ✓ Certificados de estudios, honorabilidad y cursos realizados
- ✓ Otros documentos

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "PIJAL"



Responsable: Recursos Humanos

Página: 1 se 1

Ficha De Evaluación Del Personal

Indicaciones


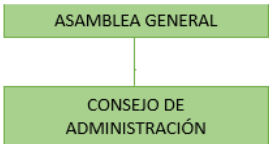
Por favor lea detenidamente cada factor a evaluar y coloque una "x" en la casilla correspondiente a la opción seleccionada. No califique si no conoce a la persona.

La ponderación es de:

E	Excelente	= 4
B	Bueno	= 3
R	Regular	= 2
M	Malo	= 1


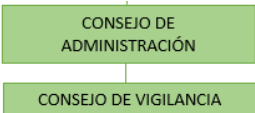
FACTORES A EVALUAR	CALIFICACIÓN			
GENERALES	E	B	R	M
Espíritu de cooperación				
Disciplina y conducta				
Trato con los demás				
Entusiasmo y dinamismo				
EN EL TRABAJO				
Puntualidad				
Asistencia				
Voluntad para trabajar				
Cumplimiento de tareas				
Organización				
Calidad				
Creatividad				

✓ **DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES****Descripción De Funciones Asamblea General**

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "PIJAL" 	
Descripción de funciones	
Nombre del cargo: ASAMBLEA GENERAL	
Reportar a: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria	
Supervisar a: Consejo de Administración	
Ubicación en el organigrama:	 <pre> graph TD A[ASAMBLEA GENERAL] --> B[CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN] </pre>
Descripción del cargo: La Asamblea General de socios es la máxima autoridad de la Cooperativa, sus decisiones son obligatorias para todos los miembros y socios.	
Funciones: <ol style="list-style-type: none"> 1. Adoptar decisiones relacionados con la gestión social, económica y administrativa de la institución; empleando prácticas democráticas. 2. Cambios en los reglamentos y ordenanzas de la cooperativa. 3. Conocer y ejecutar el plan estratégico y el plan operativo anual 4. Disolución de la Cooperativa 5. Cambios generales en los servicios que proporciona la institución. 6. Estar al tanto sobre los balances y controles periódicos y los informes referentes al direccionamiento de la Cooperativa, y aprobarlos o rechazarlos. 7. Ejecución de sanciones pertinente por indisciplina a los socios. 	
Título profesional: Título de tercer nivel en Administración y Finanzas o carreras afines.	

Elaborado por: La Autora**Fuente:** Investigación propia

Descripción De Funciones Consejo Administrativo


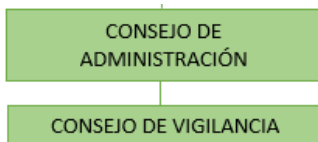
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "PIJAL" 	
Descripción de funciones	
Nombre del cargo: CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN	
Reportar a: Asamblea General	
Supervisar a: Consejo de Vigilancia	
Ubicación en el organigrama:	 <pre> graph TD A[CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN] --- B[CONSEJO DE VIGILANCIA] </pre>
Descripción del cargo: El Consejo de Administración es el organismo directivo de la Cooperativa, responsable de la administración general de la Entidad, y estará integrado por Vocales Principales con sus respectivos vocales Suplentes elegidos por la Asamblea General de los socios. Los miembros de este durarán dos años en sus funciones y podrán ser reelegidos para un periodo más.	
Funciones: <ol style="list-style-type: none"> 1. Elegir el Comité de Educación, el Comité de Préstamos y otros Comités. 2. Dictar, modificar el reglamento interno, orgánico funcional, de crédito y las demás normas internas para el adecuado funcionamiento de la Cooperativa 3. Establecer el monto de las fianzas que deben presentar los funcionarios y empleados que custodian y manejan fondos; 4. Determinar las normas prestarías, valores, plazos máximos, interés y naturaleza de garantías. 5. Pedir cuentas de las labores realizadas por la Gerencia General, cuando considere necesario. 6. Presentar para conocimiento y resolución de aprobación a la asamblea general los estados financieros. 7. Aprobar y revisar, las principales políticas de la entidad. 8. Estar al tanto los informes que presente el gerente general sobre la situación financiera de la Cooperativa, y tomar las decisiones que estime necesarias. 	

Título profesional: Título de tercer nivel Ingeniería en Contabilidad – Carreras afines

Elaborado por: La Autora

Fuente: Investigación propia


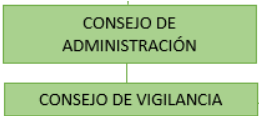
Descripción De Funciones Gerente General

<p align="center">COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "PIJAL"</p> 	
Descripción de funciones	
Nombre del cargo: GERENTE GENERAL	
Reportar a: Consejo de Administración	
Supervisar a: Todos los departamentos	
Ubicación en el organigrama:	 <pre> graph TD A[CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN] --> B[CONSEJO DE VIGILANCIA] </pre>
Descripción del cargo: Es el representante legal de la Cooperativa, es elegido por el periodo de un año para el desempeño de sus funciones.	
Funciones: <ol style="list-style-type: none"> 1. Representar legalmente a la Cooperativa 2. Administrar la Cooperativa de manera eficiente y con responsabilidad 3. Se encarga de presentar informes periódicos a la Asamblea general. 4. Cumplir y hace cumplir las disposiciones reglamentarias 5. Ejecutar las decisiones dispuestas por la Asamblea general 6. Recaudar los ingresos de la cooperativa 7. Firmar contratos y operaciones en las que esté inmiscuida la Cooperativa 	
Título Profesional: Título de tercer nivel Ingeniería Comercial – Carreras afines	

Elaborado por: La Autora

Fuente: Investigación propia



Descripción De Funciones Consejo De Vigilancia

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "PIJAL" 	
DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES	
Nombre del cargo: CONSEJO DE VIGILANCIA	
Reportar a: Consejo de Administración	
Supervisar a: Todo el personal	
Ubicación en el organigrama:	
Descripción del cargo: Es el organismo fiscalizador y controlador de las actividades del Consejo de Administración, de la Gerencia, de los administradores, de los jefes y demás empleados de la Cooperativa. Y estará integrado por los vocales principales y vocales suplentes elegidos por la Asamblea General.	
Funciones: <ol style="list-style-type: none"> 1. Presentar a la Asamblea General un informe de las actividades ejercidas durante el período en que se haya actuado. 2. Denunciar los errores y violaciones que se hayan cometido, promoviendo las medidas correctivas que eviten una repetición. 3. Proponer a la Asamblea General, la exclusión de un miembro del Consejo de Administración o del Comité de Crédito, que haya cometido actos perjudiciales a los intereses de la cooperativa. 4. Llevar a cabo los procesos de investigación en los casos de denuncias sobre los hechos, irregularidades, violaciones y faltas disciplinarias de los socios, empleados y funcionarios. 	
Título Profesional: Título de tercer nivel Ingeniería en Contabilidad – Carreras afines	

Elaborado por: La Autora

Fuente: Investigación propia

Descripción De Funciones Oficial de Cumplimiento

<p align="center">COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "PIJAL"</p> 	
Descripción de funciones	
Nombre del cargo: OFICIAL DE CUMPLIMIENTO	
Reportar a: Gerente General	
Supervisar a: Nivel Directivo, Ejecutivo y Operativo	
Ubicación en el organigrama:  <pre> graph LR A[CONSEJO DE VIGILANCIA] --- B[Oficial de Cumplimiento] </pre>	
Descripción del cargo: Coordinar y vigilar la observancia por parte de la institución, del sistema financiero, del cumplimiento de las disposiciones legales y normativas, manuales y políticas; y , practicas, procedimientos y controles implementados para prevenir el lavado de dinero proveniente de actividades ilícitas.	
Funciones: <ol style="list-style-type: none"> 1. Elaborar el manual de control interno sobre la prevención del lavado de dinero proveniente de actividades ilícitas; y, reportar a la Unidad de Análisis Financiero UAF, el cumplimiento de los objetivos de la institución. 2. Monitorea permanentemente las operaciones de la institución, a fin de detectar transacciones inusuales; recibe los informes de dichas transacciones, de acuerdo al mecanismo implementado por la institución en el manual de control interno; y deja constancia de lo actuado en estas sobre estas transacciones. 3. Supervisa que las políticas y procedimiento respecto a la prevención del lavado de dinero sean adecuados y se mantengan actualizados. 4. Controla que se encuentre actualizado la base de datos de la información qué se debe remitir a la Unidad de Análisis Financiero UAF. 5. Verificar permanentemente en coordinación con los responsables de las diferentes áreas de la institución del sistema financiero, que las transacciones 	


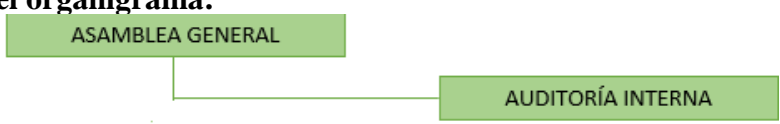
que iguallen o superen \$ 10000 o su equivalente a otras divisas cuenten con los documentos sustentatorios con la declaración de origen ilícito de los recursos.

Título Profesional: Título de tercer nivel Ingeniería en Contabilidad y Auditoría CPA., Administrador de Empresas especialidad finanzas, Economista o afines.

Elaborado por: La Autora

Fuente: Investigación propia

Descripción De Funciones Auditoría Interna

<p align="center">COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "PIJAL"</p> 	
<p align="center">Descripción de funciones</p>	
<p>Nombre del cargo: AUDITORIA INTERNA</p>	
<p>Reportar a: Consejo de Vigilancia</p>	
<p>Supervisar a: Consejo Administrativo, Gerente General</p>	
<p>Ubicación en el organigrama:</p>  <pre> graph TD A[ASAMBLEA GENERAL] --- B[AUDITORÍA INTERNA] </pre>	
<p>Descripción del cargo: Planificar, dirigir, implementar y supervisar los mecanismos de control interno de las actividades financieras y administrativas, con el propósito de precautelar la correcta aplicación y utilización de los recursos de la Cooperativa, sujetándose a las normas y procedimientos de auditoria y regularizaciones que establezca los organismos de control.</p>	
<p>Funciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Revisar el sistema de contabilidad y los controles internos que sean elaborados por el contador. 2. Evaluar los recursos informáticos y sistemas de información. 3. Verificar que el Consejo de Administración haya expedido las políticas para prevenir el lavado de dinero y constatar su aplicación por parte de la administración. 4. Evaluar la gestión del oficio de cumplimiento. 	


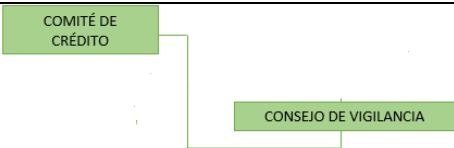
5. Recomendar las modificaciones necesarias a los sistemas de contabilidad y a los controles internos
6. Realizar auditorías detalladas de ingresos y egresos.
7. Verificar los Estados Financieros, en cuanto a contenido, presentación, revisión y análisis de cuentas.
8. Supervisar todas las inversiones económicas que se hagan en la Cooperativa.
9. Velar porque se dé fiel cumplimiento a la ley orgánica de la cooperativa y a su reglamentación interna, así como a las disposiciones legales relativas a la publicación de los estados financieros, compra y venta de activos, arrendamiento de muebles o inmuebles y cualquier otra operación.

Título Profesional: Título de tercer nivel Ingeniería en Contabilidad y Auditoría CPA.

Elaborado por: La Autora

Fuente: Investigación propia



Descripción De Funciones

<p align="center">COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "PIJAL"</p> 	
Descripción de funciones	
Nombre Del Cargo: COMITÉ DE CRÉDITOS	
Reportar a: Consejo de Administración	
Supervisar a: N/A	
Ubicación en el organigrama:	 <pre> graph TD CC[COMITÉ DE CRÉDITO] --> CV[CONSEJO DE VIGILANCIA] </pre>
Descripción del cargo: Revisar las solicitudes de crédito y analizar sobre el préstamo mediante el voto unánime de aquello; de sus integrantes que estén presentes.	
Funciones: <ol style="list-style-type: none"> 1. Analizar, aprobar, aplazar o rechazar las solicitudes de créditos de acuerdo a lo establecido en la ley y a las normas y estatutos de la cooperativa. 2. Prestar a los asociados un servicio eficiente en beneficio de los intereses de la Cooperativa, dentro del menos tiempo posible. 3. Levantar actas de las reuniones, las que deben estar firmadas por los integrantes del comité presentes. 4. El comité de crédito debe decidir sobre la solicitud de préstamo mediante voto unánime de aquellos de sus integrantes que estén presentes. 	
Título Profesional: Título de tercer nivel Ingeniería en Contabilidad y Auditoría CPA. Tener conocimientos sobre la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria.	

Elaborado por: La Autora

Fuente: Investigación propia



Descripción De Funciones Comisión Asuntos Sociales

<p align="center">COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "PIJAL"</p> 	
Descripción de funciones	
Nombre del cargo: COMITÉ DE ASUNTOS SOCIALES	
Reportar a: Consejo de Administración	
Supervisar a: N/A	
Ubicación en el organigrama:  <pre> graph LR A[COMISIÓN DE ASUNTOS SOCIALES] --- B[CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN] </pre>	
Descripción del cargo: Estudiar y solucionar los problemas sociales de la cooperativa, buscar fundamentalmente el bienestar de los socios, su tarea es de un alto sentido humano.	
Funciones: <ol style="list-style-type: none"> 1. Estudiar y solucionar los problemas sociales de la cooperativa referentes a calamidades de los socios, atención médica, seguros de vida, actividades sociales y deportivas. 2. Fomentar las interrelaciones con otras cooperativas. 3. La Comisión elaborará un plan de trabajo anual que será aprobado por el Consejo de Administración. 	
Título Profesional: Título de tercer nivel Ingeniería Comercial o carreras afines Tener conocimientos sobre la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria.	

Elaborado por: La Autora

Fuente: Investigación propia



Descripción De Funciones

<p style="text-align: center;">COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "PIJAL"</p> 
<p style="text-align: center;">Descripción de funciones</p>
<p>Nombre del cargo: COMISIÓN DE EDUCACIÓN</p>
<p>Reportar a: Consejo de Administración</p>
<p>Supervisar a: N/A</p>
<p>Ubicación en el organigrama:</p>  <pre> graph TD CA[CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN] --- CE[COMISIÓN DE EDUCACIÓN] </pre>
<p>Descripción del cargo: Es el cuerpo directivo que lleva a efecto la formación cultural y doctrinaria de los socios, información y educación.</p>
<p>Funciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Formar con información relacionado a: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Leyes y estatutos ✓ Deberes y derechos de los socios ✓ Estructura y organización de la cooperativa ✓ Inversiones ✓ Fuentes de producción ✓ Prácticas agrícolas, mercadeo, pequeña industria
<p>TÍTULO PROFESIONAL: Título de tercer nivel Ingeniería Comercial, Administración o carreras afines.</p>

Elaborado por: La Autora

Fuente: Investigación propia


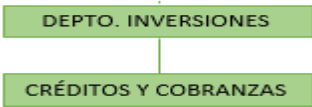
Descripción De Funciones Jefe De Inversiones

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "PIJAL" 	
Descripción de funciones	
Nombre del cargo: JEFE DE INVERSIONES	
Reportar a: Gerente General	
Supervisar a: Jefe de créditos y cobranzas	
Ubicación en el organigrama:	 <pre> graph TD A[GERENTE GENERAL] --> B[DEPTO. INVERSIONES] </pre>
Descripción del cargo: Planificar y direccionar un plan de negocios impulsando el crecimiento de la Institución.	
Funciones: <ol style="list-style-type: none"> 1. Cumplir y hacer cumplir los reglamentos internos, manuales, políticas y demás leyes y disposiciones relacionadas con la actividad. 2. Proponer alternativas para mejorar las captaciones y colocaciones. 3. Presentar a la Gerencia General informes del desarrollo y gestión mensual del área de negocios. 4. Acudir a los diferentes Comités, Riesgos, Ética, Informático, Calificación de activos de riesgos. 5. Capacitar a sus subordinados en las diferentes aéreas de crédito. 	
Título profesional: Título de tercer nivel Ingeniería en Contabilidad y Auditoría CPA, Comercial- Carreras afines.	

Elaborado por: La Autora

Fuente: Investigación propia


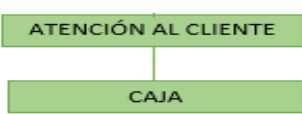
Descripción De Funciones Créditos Y Cobranzas

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "PIJAL" 	
Descripción de funciones	
Nombre del cargo: CRÉDITO Y COBRANZAS	
Reportar a: Jefe de inversiones	
Supervisar a: N/A	
Ubicación en el organigrama: <div style="text-align: center; margin-top: 10px;">  </div>	
Descripción Del Cargo: Se encargará de procesar los créditos requeridos por los socios de la cooperativa.	
Funciones: <ol style="list-style-type: none"> 1. Aumentar la rentabilidad de la Institución, a través del otorgamiento de créditos. 2. Concesión y recuperación de créditos. 3. Seguir las disposiciones convenido en el Reglamento para el área de crédito. 4. Dar seguimiento a las carpetas de crédito. 5. Asesorar sobre los tipos de préstamos que ofrece la Cooperativa. 6. Programar actividades para el área encargada 7. Analizar y proponer medidas que atiendan los riesgos crediticios 8. Revisar toda la documentación pertinente para la obtención del crédito. 9. Realizar informes a la Gerencia referentes a créditos. 	
Título Profesional: Título de tercer nivel Ingeniería en Contabilidad y Auditoría CPA, Comercial- Carreras afines.	

Elaborado por: La Autora


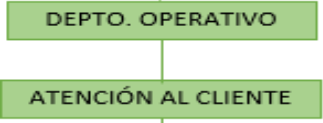
Fuente: Investigación propia

Descripción De Funciones Caja

<p align="center">COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "PIJAL"</p> 	
Descripción de funciones	
Nombre del cargo: CAJA	
Reportar a: Departamento Operativo	
Supervisar a: N/A	
Ubicación en el organigrama:	 <pre> graph TD A[ATENCIÓN AL CLIENTE] --- B[CAJA] </pre>
Descripción del cargo: Permanecerá en relación directa con los socios y clientes, custodiará los fondos que se manejen en ventanilla, los montos serán establecidos por el nivel directivo.	
Funciones: <ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar las funciones concernientes a caja. 2. Apertura, registro, cobro y cierre de operaciones en caja. 3. Cuantificar y evaluar los fondos de caja 4. Recibir papeletas de retiro, libretas de ahorro, cerciorarse de que los documentos mencionados no tengan ralladuras ni tachones, de igual manera verificar la firma registrada en la cédula del socio. 5. Comprobar la cantidad correcta de dinero, previo depósito o retiro. 6. Asegurar la legitimidad de los billetes y monedas, en caso de billetes falsos, perforar de manera inmediata. 7. Emitir a la contadora los informes al cierre de caja. 	
TÍTULO PROFESIONAL: Título de tercer nivel Ingeniería en Contabilidad y Auditoría CPA, o carreras afines.	

Elaborado por: La Autora
Fuente: Investigación propia

Descripción De Funciones Atención Al Cliente

<p align="center">COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "PIJAL"</p> 	
DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES	
Nombre del cargo: ATENCIÓN AL CLIENTE	
Reportar a: Departamento Operativo	
Supervisar a: N/A	
Ubicación en el organigrama:	
Descripción del cargo: Permanecerá en relación directa con los socios y clientes, custodiará los fondos que se manejen en ventanilla, los montos serán establecidos por el nivel directivo.	
Funciones: <ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar las funciones concernientes a caja. 2. Apertura, registro, cobro y cierre de operaciones en caja. 3. Cuantificar y evaluar los fondos de caja 4. Recibir papeletas de retiro, libretas de ahorro, cerciorarse de que los documentos mencionados no tengan ralladuras ni tachones, de igual manera verificar la firma registrada en la cédula del socio. 5. Comprobar la cantidad correcta de dinero, previo depósito o retiro. 6. Asegurar la legitimidad de los billetes y monedas, en caso de billetes falsos, perforar de manera inmediata. 7. Emitir a la contadora los informes al cierre de caja. 	
Título Profesional: Título de tercer nivel Ingeniería en Contabilidad y Auditoría CPA, o carreras afines.	

Elaborado por: La Autora

Fuente: Investigación propia

3.4.4. DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS

La elaboración del manual de procedimientos operativos ayudará a la supervisión del trabajo a través de la regulación y coordinación de los procesos, optimizando el tiempo y los pasos a seguir en cada proceso.

✓ APERTURA DE CUENTA DE AHORROS










Procedimiento De Apertura De Cuenta De Ahorros

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "PIJAL" 		
Procedimientos apertura de cuenta de ahorro		
Responsable	Nº	Acción
Servicio al Cliente	1	Atender al cliente
	2	Informar al cliente sobre los requisitos y beneficios
	3	Entregar requisitos
	4	Verificación de la documentación
	5	Registrar los datos del nuevo socio al sistema
	6	El socio debe firmar la hoja de apertura de la cuenta
	7	Imprimir el encabezado de la libreta de ahorros
	8	Entregar la libreta de ahorro al socio
	9	Archivar los documentos del socio
Cliente	10	El socio debe acercarse a ventanilla
	11	Recibir el dinero del socio
	12	Contar dinero del socio
	13	Revisar la existencia de dinero falsificado
	14	Registrar transacción de depósito inicial
	15	Entregar la libreta de ahorro al socio

Elaborado por: La Autora

Fuente: Investigación propia

✓ **Flujograma Apertura de Cuenta de Ahorro**


FLUJOGRAMA DE OPERACIONES		ACTIVIDADES	TIEMPO PREVISTO
1		Ingresa el Cliente	3 minutos
2		Atención al Cliente	5 minutos
3		Apertura de la cuenta	4 minutos
4		Cliente entrega los requisitos de apertura	2 minutos
5		Revisar la documentación	4 minutos
6		Ingresa los datos al sistema	5 minutos
7		Imprimir la ficha de ingreso y firma del socio	1 minuto
8		Imprimir cabecera, libreta de ahorros, entregar al socio	2 minutos
9		Archivar los documentos del socio	4 minutos
		TOTAL	30 minutos

Elaborado por: La Autora

Fuente: Investigación propia

✓ **DEPÓSITO DE AHORROS**

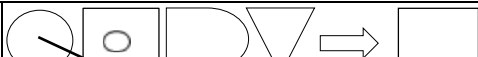
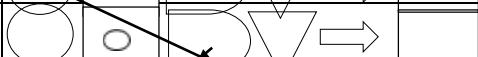



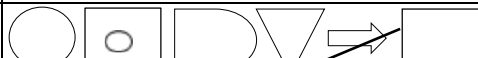

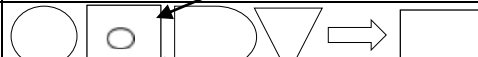

Procedimientos Depósito De Ahorros

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "PIJAL"		
		
Procedimientos depósito de ahorros		
Responsable	N°	Acción
	1	Ingreso a las instancias de la Cooperativa
	2	Llena la papeleta de depósito

Socio	3	Dirigirse a la ventanilla de caja
	4	Entrega del dinero, la papeleta de depósito y la libreta de ahorro
Cajero	5	Revisa la papelería de depósito, recibe el dinero y libreta.
	6	Revisar la existencia de billetes falsos
	7	Ingresar la información al sistema
	8	Actualización de saldos en la libreta de ahorros e impresión de comprobante
	9	Entrega de la libreta y comprobante al cliente
	10	Archiva la papeleta para el cuadro diario.


Elaborado por: La Autora
Fuente: Investigación propia

✓ **Flujograma Depósito de Ahorros**

FLUJO GRAMA DE OPERACIONES		ACTIVIDADES	TIEMPO PREVISTO
1		Ingreso del socio	2 minutos
2		Llena papeleta de deposito	3 minutos
3		Socio se acerca a caja	1 minutos
4		Cajero recibe el dinero, papeleta y libreta de ahorros	2 minutos
5		Revisar falsificación de billetes.	3 minutos
6		Ingresar la información al sistema	2 minutos
7		Imprime y actualiza la libreta de ahorros	2 minutos
8		Entrega de la libreta y comprobante al socio	2 minutos
9		Archiva la papeleta	1 minutos
		TOTAL	18 minutos




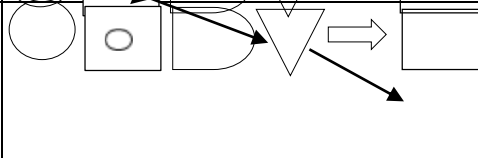
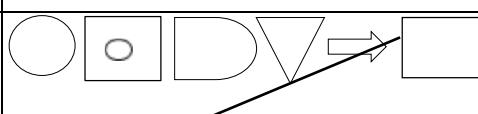
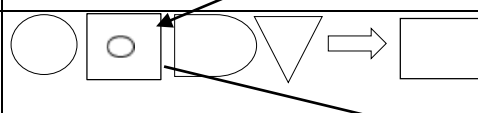
Elaborado por: La Autora
Fuente: Investigación propia

✓ **RETIRO DE DINERO****Procedimientos Retiros De Dinero**

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "PIJAL" 		
Procedimientos retiros de dinero		
Responsable	N°	Acción
Cliente	1	Ingreso a las instancias de la Cooperativa
	2	Llena la papeleta de retiro
	3	Dirigirse a la ventanilla de caja
	4	Entrega la papeleta de retiro, la cédula y la libreta de ahorro.
Cajero	5	Revisa la papelería de retiro, el número de cédula, nombre de la cuenta y la firma.
	6	Ingresar la información al sistema
	7	Imprime en la libreta de ahorros
	8	Entrega del dinero y la libreta

Elaborado por: La Autora**Fuente:** Investigación propia


✓ **Flujograma retiro de dinero**

FLUJO GRAMA DE OPERACIONES		ACTIVIDADES	TIEMPO PREVISTO
1		Ingreso del socio	2 minutos
2		Llena papeleta de retiro	3 minutos
3		Socio se acerca a caja	1 minutos
4		Cajero recibe la papeleta de retiro, la cédula y la libreta de ahorros	2 minutos
5		Ingresa la información al sistema	2 minutos
6		Imprime y actualiza la libreta de ahorros	2 minutos

Elaborado por: La Autora
Fuente: Investigación propia

✓ **PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO**

Procedimiento De Crédito

<p align="center">COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "PIJAL"</p>  <p align="center">Procedimientos de crédito</p>	
1. Objetivo:	Establecer las normas, procedimientos y políticas aplicables al Manejo de crédito de la Cooperativa Ahorro y Crédito “Pijal”
2. Personal participante:	Todos los funcionarios que tengan responsabilidad crediticia, deberán tener acceso a este manual.
3. Responsabilidad:	Jefe de créditos, Comité de Crédito
4. Aplicación:	

Todas las políticas establecidas, tienen el carácter de obligatorio y la falta de observancia, conlleva la aplicación de sanciones que se determinen.

5. Central de riesgos:

- ✓ La Superintendencia establecerá un sistema de registro, denominado Central de Riesgos, que permita contar con información individualizada debidamente consolidada y clasificada sobre los deudores principales de las instituciones del sistema financiero ecuatoriano.
- ✓ La institución financiera que proporcione deliberadamente información falsa o maliciosa a la Central de Riesgos será sancionada por el Superintendente de Bancos con una multa de dos mil unidades de valor constante (2000UVCs) cada vez y, la destitución del funcionario responsable en caso de reincidencia, sin perjuicio de la correspondiente responsabilidad penal.
- ✓ Los datos individuales provenientes de la Central de Riesgos serán suministrados a las instituciones del sistema financiero.

b. Responsabilidad de los funcionarios de crédito

Las responsabilidades del funcionario de crédito que asume decisiones crediticias, son las siguientes:

- ✓ Conocer al cliente, sus actividades y sus necesidades de crédito.
- ✓ Comprender y definir adecuadamente el riesgo del cliente.
- ✓ Tener claros todos los detalle cualitativos y cuantitativos de cada operación
- ✓ Respalda cada operación con toda la documentación y detalles de información necesarios.
- ✓ Analizar el entorno futuro y prevenir adecuadamente el impacto de esta en las variables críticas de cada operación.
- ✓ Asegurar que todas las actividades que se realicen, se encuadren dentro de las políticas y procedimientos de crédito de la cooperativa y estén amparados por la Ley.
- ✓ Control permanente de la calidad de riesgo inherente al portafolio de clientes asignados y de gestión de cobranza.
- ✓ El funcionario de crédito debe tener o cultivar las siguientes características a sus funciones: buen juicio, sentido común, sentido previsor, experiencia y conocimiento del cliente.

c. Carpeta de crédito

Todo cliente sujeto de crédito debe tener una “carpeta de crédito confidencial”, la misma que contiene toda la documentación necesaria para respaldar sus transacciones. Dicha documentación se detalla a continuación

Persona natural

- ✓ Solicitud de crédito
- ✓ Copia de cédula de identidad y/o RUC.
- ✓ Copia del certificado de votación.
- ✓ Impresión de la Central de Riesgos.
- ✓ Carta de pago de luz o agua o teléfono.
- ✓ Referencias Bancarias.
- ✓ Certificado de Ingresos.
- ✓ último rol de pago y/o última declaración del IVA.
- ✓ Carta de pago de impuestos de bienes inmuebles.

Persona jurídica

- ✓ Solicitud de crédito.
- ✓ Copia del simulador de crédito.
- ✓ Copia del RUC.
- ✓ Impresión de la Central de Riesgos.
- ✓ Carta de pago de luz, agua o teléfono.
- ✓ Escrituras de Constitución de la Empresa.
- ✓ Nombramiento de Representante Legal.
- ✓ Último balance
- ✓ Referencias Bancarias.
- ✓ Carta de pago de impuestos prediales.
- ✓ Copia de las matrículas de los vehículos.

- ✓ Carta de autorización del pago a la concesionaria del vehículo.
- ✓ Formulario de la solicitud de crédito debidamente llenada por el cliente.

3 Calificación de la cartera

- ✓ Clasificar en categorías las operaciones de crédito y contingentes, basados en el nivel de riesgo de incobrabilidad que estas representen.
- ✓ Revisión de todos los factores que condujeron a la concesión de la operación de crédito.
- ✓ Evaluar factores cualitativos y cuantitativos para determinar el nivel de confianza en la operación crediticia.

4 Categoría del riesgo

Créditos de Riesgo Normal: Calificación “A”

- ✓ Cumplimiento oportuno de obligaciones.
- ✓ Información completa y actualizada.
- ✓ Conocimiento suficiente del uso de recursos y fuente de pago.

Créditos con riesgo potencial : Calificación “B”

- ✓ Incumplimiento de condiciones pactadas por causas transitorias que no afectan la recuperación.
- ✓ Garantías reales superiores al monto adeudado.
- ✓ Documentación insuficiente o desactualizada.

Créditos deficientes: Calificación “C”

- ✓ Debilidad financiera.
- ✓ Incumplimiento de condiciones pactadas.
- ✓ Atrasos continuos o cancelaciones parciales

Créditos de dudoso recaudo: Calificación “D”

- ✓ Posibilidades dudosas de cobro.

- ✓ Aumento de endeudamiento por capitalización de intereses.
- ✓ Operaciones reclamadas judicialmente


Pérdidas: Calificación “E”

- ✓ Considerados incobrables.
- ✓ No se justifica su mantención debido a que el cliente ha sido declarado en quiebra, insolvencia, concurso de acreedores, liquidación, o deterioro irreversible de solvencia.
- ✓ Garantías o patrimonio insuficientes.

Elaborado por: La Autora
Fuente: Investigación propia

✓ **OTORGAMIENTO DE CRÉDITO**



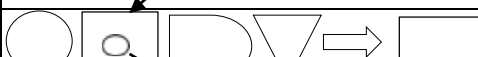





Procedimiento Otorgamiento De Créditos

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "PIJAL"		
		
PROCEDIMIENTOS OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS		
Responsable	N°	Acción
Socio	1	Ingreso a las instancias de la Cooperativa
	2	Reúne y presenta los documentos requeridos
Oficial de Créditos	3	Verificación de los siguientes documentos : <ul style="list-style-type: none"> ✓ Formulario de solicitud de crédito. ✓ Copia de cédula de identidad y papeleta de votación del socio y su cónyuge. ✓ Copia de cedula de identidad y papeleta de votación del garante y su cónyuge.
	4	
	5	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Certificado de ingresos del socio y del garante. ✓ Carta de pago de un servicio básico y el pago del impuesto predial (cuando tenga casa propia) socio y garante.

	6	Analizar los documentos, verificar su historial crediticio del socio y garante, y sus estados en la central de riesgo.
	7	Elabora un informe respecto a su estado en la central de riesgo
	8	Analiza la solvencia económica del cliente y verifica la veracidad de los documentos
	9	Elaborar un informe respecto a la veracidad de los documentos
Comité de crédito	10	Revisa los informes
	11	Aprueba o rechaza la solicitud de crédito.
Socio	12	Se acerca al área de crédito para confirmar si su solicitud de crédito ha sido aprobada o rechazada. Si es aprobada.
Jefe de Crédito	13	Conjuntamente con el cliente elabora una tabla de amortización de acuerdo a sus ingresos netos.
Contadora	14	Se transfiere la tabla de amortización a la contadora, quien emite un documento contable en el cual se detalla los valores del crédito (la retención del 2% por comisión del total del préstamo, las cuentas afectadas, entre otros) para que posteriormente firme el deudor.
Deudor y Garante	15	Después de realizar estos trámites se procede a la respectiva firma del pagaré, en el cual firma el deudor y garante.
Jefe de Crédito	16	Registradas y verificadas todas las firmas, se procede a la respectiva entrega del dinero
Cajero	17	Realiza el desembolso mediante la acreditación en la cuenta del socio.


Elaborado por: La Autora
Fuente: Investigación propia

✓ **Flujograma otorgamiento de créditos**

FLUJO GRAMA DE OPERACIONES		ACTIVIDADES	TIEMPO PREVISTO
1		Ingreso del socio	2 minutos
2		Presenta los requisitos para el crédito	3 minutos
3		Verificación de los requisitos	10 minutos
4		Verificación historial crediticio	5 minutos
5		Verificación estado en la central de riesgo	5 minutos
6		Analizar solvencia económica	10 minutos
7		Analizar la veracidad de los documentos	1 día
8		Aprobar o rechazar la solicitud de crédito	2 día
9		Desembolso de dinero	5 minutos
		TOTAL	3 días, 40 minutos



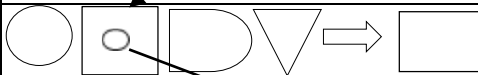
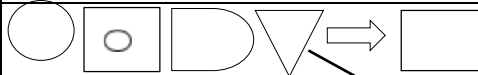
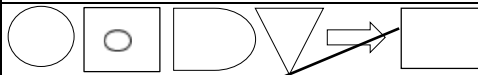



Elaborado por: La Autora
Fuente: Investigación propia

✓ **COBRO DE CRÉDITOS****Procedimiento Cobro De Créditos**

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "PIJAL" 		
Procedimientos cobro de créditos		
Responsable	N°	Acción
Socio	1	Ingreso a las instancias de la Cooperativa
Cajero	2	Busca en el sistema la cuota mensual correspondiente
	3	Verifica cuotas atrasadas y días de morosidad.
Socio	8	Entrega el valor correspondiente
Cajero	9	Revisar la existencia de billetes falsos
	8	Cobra cuota pendiente y/o cuotas atrasadas
	9	Cobra porcentaje de morosidad (si aplica)
	10	Ingresar la información al sistema
	11	Imprime y entrega comprobante de pago al cliente

Elaborado por: La Autora**Fuente:** Investigación propia

✓ Flujograma Cobro de Crédito

FLUJO GRAMA DE OPERACIONES		ACTIVIDADES	TIEMPO PREVISTO
1		Ingresa el Socio	2 minutos
2		Cajero verifica cuota mensual	2 minutos
3		Verifica cuotas pendientes y morosidad	3 minutos
4		Socio entrega valor correspondientes	1 minutos
5		Verificación de billetes falsos	2 minutos
6		Cajero cobra valores correspondientes	2 minutos
7		Ingreso la información al sistema	2 minuto
8		Imprimir comprobante y entrega al socio	2 minutos
		TOTAL	16 minutos


Elaborado por: La Autora
Fuente: Investigación propia

✓ COBRO DE CRÉDITOS MOROSOS

El procedimiento de cobro se lo adopta, una vez que él o los socios de la cooperativa se retrasan en el pago de una cuota de un crédito, conduciendo a sus funcionarios a tomar medidas necesarias para que la obligación contraída se cancele; estas medidas pueden ser: como primera instancia una notificación vía telefónica, posteriormente se le notificará al deudor en forma escrita y si reincide en no cancelar se lo hará mediante vía judicial, embargando sus bienes hasta que el deudor pague.

Es importante mencionar que antes de recurrir a la vía legal se realizan negociaciones con el deudor, con el objeto de llegar a un acuerdo que permita la cancelación del préstamo mediante el depósito de abonos o cantidades que el socio este en posibilidades de aportar; logrando de esta forma finiquitar la deuda.





Procedimiento Cobro De Créditos Morosos

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "PIJAL" 		
Procedimientos cobro de créditos morosos		
Responsable	N°	Acción
Oficial de crédito	1	Realiza una lista de las cuentas en morosidad.
	2	1 a 5 días: Notifica telefónicamente al socio para que realice el pago.
Socio	3	No se acerca a pagar y se retrasa dos cuotas
Oficial de crédito	4	6 a 15 días: En caso de que el socio haga caso omiso a la llamada telefónica, se realiza la notificación domiciliaria por escrito.
Socio	5	No se acerca
Oficial de crédito	6	16 a 30 días: realiza tercera notificación domiciliaria por escrito a socio y garante para que se acerque a pagar.
Jefe de crédito	7	Procede a tomar acciones legales
Asesor jurídico	8	Inicia los trámites de la demanda

Elaborado por: La Autora


Fuente: Investigación propia

✓ **Flujograma Cobro créditos Morosos**

FLUJO GRAMA DE OPERACIONES		ACTIVIDADES	TIEMPO PREVISTO
1		Lista de cuentas en morosidad	2 minutos
2		Notificación telefónica	2 minutos
3		Notificación domiciliaria	2 horas
4		Acciones legales	
		TOTAL	

Elaborado por: La Autora
Fuente: Investigación propia

3.4.5. PRESUPUESTO

<p align="center">COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "PIJAL"</p>  <p align="center">Procedimiento de presupuesto</p>	
<p>1. Objetivo:</p> <p>Estimar, valorizar y reunir los ingresos y egresos que están previstos y autorizados en un periodo determinado.</p>	
<p>2. Personal participante:</p> <p>Todo el personal</p>	
<p>3. Responsabilidad:</p> <p>En la formulación del presupuesto intervienen todos los departamentos de la Cooperativa, pero el organismo básico y centralizador es el Contador.</p>	
<p>4. Condiciones para formular el presupuesto</p> <p>Para la elaboración de un presupuesto, la Cooperativa tiene que aplicar las siguientes condiciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Un análisis, preciso, completo y detallado de todas las actividades de la Cooperativa presentes o futuras, en función del plan estratégico. 	

- ✓ Debe ser valorizado, con el fin de apreciar su viabilidad según la capacidad financiera de la Cooperativa.
- ✓ El presupuesto de un departamento debe ser establecido teniendo en cuenta la capacidad normal y operativa del departamento, es decir de su volumen de actividad dentro de las condiciones normales de operación.

5. Principios fundamentales:

- ✓ Cada presupuesto debe ser elaborado por separado de acuerdo las unidades responsables.
- ✓ Los elementos del presupuesto diferirán según la jerarquía de los que lo deben controlar, por ejemplo, el Gerente General no necesita conocer todos los detalles que sí son útiles a los Jefes Departamentales.
- ✓ El presupuesto debe de ser claro y explícito de tal manera que no genere discusiones ni interpretaciones equívocas.
- ✓ Todos los elementos de actividad, sin excepción, deben ser ingresados dentro del presupuesto. Nada debe dejarse al azar.
- ✓ El presupuesto debe basarse en condiciones que sean factibles de alcanzar en situaciones normales.
- ✓ El proyecto del presupuesto general será presentado al Consejo de Administración, asesorado por el Contador.
- ✓ Cualquier variación significativa, que por su naturaleza afecten a las políticas de la Cooperativa, deberán ser sometidas al Gerente General para su solución.

3.4.6. DESCRIPCIÓN DE POLÍTICAS

A continuación se describe los lineamientos que predeterminarán las acciones que deben de tomarse en situaciones particulares para el cumplimiento de las actividades y contribuya a lograr los objetivos de un área o departamento específico.

✓ **POLÍTICAS DE CAJA**

1. Objetivo:

Establecer normas que regulen el manejo del fondo de caja.

2. Personal participante:

Todo el personal

3. Responsabilidad:

Jefe Operativo, Cajeros/as

4. Políticas generales:

- ✓ El área de Caja debe ser un lugar restringido, solo tendrán acceso las personas que se encuentren involucradas directamente con el área.
- ✓ Si desea salir por alguna razón de su puesto de trabajo, deberá dejar con llave la caja donde se encuentra el dinero recaudado.
- ✓ Todo faltante de caja injustificado será descontado del sueldo de la cajera.
- ✓ Todo valor recaudado deberá tener un documento de soporte, el mismo que deberá ser entregado a la contadora en el tiempo establecido.
- ✓ Para el cierre de una cuenta de ahorros la cooperativa debe retener la libreta durante ocho días, con el objeto de verificar si es sujeto de crédito o garante.
- ✓ Las recaudaciones deberán ser depositadas al día siguiente en el banco.
- ✓ Los errores deberán ser comunicados oportunamente al jefe operativo
- ✓ Los cajeros deberán de proceder en sus operaciones de acuerdo a las políticas y procedimientos establecidos.

5. Políticas específicas

Efectivo:

- ✓ El fondo con el que debe iniciar caja será de mil dólares, más los valores a cancelar de depósitos a plazos fijos en caso de que aplicara.

- ✓ El efectivo recibido deberá ser contado dos veces en presencia del cliente, cerciorándose que el total sea igual al registrado por el socio en la papeleta y debe ser verificado en el detector de billetes falsos.
- ✓ En caso de presentarse alguna diferencia el cliente elaborará una nueva papeleta
- ✓ Toda papeleta de depósito debe ser validada por la persona que la receipta, colocando en la misma el sello de ventanilla.
- ✓ No se aceptarán billetes rotos o en mal estado.

Cumplimiento de horarios:

- ✓ Los/las cajeros/as deberán cumplir puntualmente con su horario y lugar de trabajo asignados.
- ✓ Los/las cajeros/as que no puedan asistir al lugar de trabajo deberán notificar al jefe inmediato.
- ✓ Todo atraso será descontado a partir de los 10 minutos.

Utilización del sistema del área:

- ✓ El usuario y clave de acceso al sistema es personal e intransferible.
- ✓ Los/las cajeros/as deberán llenar los campos del sistema que se consideren obligatorios.
- ✓ Antes de guardar en el sistema e imprimir el comprobante de la transacción, los/las cajeros/as deberán revisar que los datos ingresados sean los correctos.
- ✓ El egreso de Caja debe elaborarse siempre que exista una devolución de dinero.
- ✓ La modificación o anulación de los movimientos ingresados por los/las cajeros/as debe ejecutarse con autorización del jefe inmediato.

Atención al cliente:

- ✓ Los/las cajeros/as tienen la obligación de ofrecer una buena atención al cliente, ofreciendo información sobre las operaciones que el cliente solicite.

Cierre de caja:

- ✓ Al término del día se imprime el reporte y se cuadrará todos los movimientos efectuados en el área de caja, este se pasa a contabilidad con todas las planillas para validación

- ✓ Al momento de realizar el cierre de caja, se deberá colocar un letrero que indique al cliente que la cajera se encuentra en cierre de caja.
- ✓ El jefe Operativo deberá llevar actualizado de los documentos que se elaboran y que corresponden al área.
- ✓ El jefe operativo será la única persona autorizada de realizar el corte de documentos en el sistema.
- ✓ El jefe Operativo deberá llevar el dinero recaudado en el día a la caja fuerte.

✓ **POLÍTICA PLAN DE CONTINGENCIAS**

1. Objetivo:

Implantar procedimientos que permitan garantizar la seguridad de la información y su recuperación en caso de desastres.

2. Personal participante:

Todo el personal

3. Responsable

Persona encargada del área de sistemas

4. Procedimiento

4.1 Equipos de computación

- ✓ Cada computadora de la Cooperativa debe estar instalada en un lugar físico adecuado que cuente con las facilidades para la ubicación de la unidad central de proceso, monitor, teclado y mouse, así como deberá tener la ventilación adecuada para evitar sobre calentamiento del equipo.
- ✓ Dado que el suministro de energía eléctrica no es constante en nuestro país, es indispensable que cada computadora cuente con una fuente interrumpible de energía (UPS) que soporte por lo menos 10 minutos de ausencia de carga y que integre un regulador de voltaje. Esta medida disminuirá la posibilidad de perder información por las causas mencionadas. La fuente interrumpible de energía deberá estar ubicada en un lugar donde no corra el peligro de ser apagada accidentalmente.
- ✓ Los equipos computacionales deberán estar amparados por un contrato de mantenimiento que incluya reparación de desperfectos; deberán recibir por lo menos tres trabajos de mantenimiento por año, lo que deberán incluir: limpieza

interna y externa de UCP, monitor, teclado y mouse, y reemplazo de cualquier parte o accesorio que esté en malas condiciones. Esto garantizará el buen funcionamiento del equipo evitando su deterioro en un corto plazo.

4.2 Respaldo de la información

- ✓ La obtención de respaldos de la información de los servidores de archivos de la Cooperativa debe ser considerada como la principal medida para la recuperación de información en caso de desastres, por lo que es una tarea que deberá ser ejecutada todos los días.
- ✓ Para que los archivos de datos de los usuarios de la red informática, sean incluidos en el respaldo, éstos deberán estar almacenados en una unidad del servidor de archivos, en otro caso cada usuario será responsable de respaldar la información que permanezca en el disco duro de la computadora a su cargo.
- ✓ Los respaldos deberán contener toda la información de cada servidor de archivos, La persona de sistemas responsable de la obtención de los respaldos deberá utilizar los medios y medidas adecuadas para garantizar la integridad de las copias.

4.3 Softwares

- ✓ Siendo el respaldo de datos la parte más importante de un plan de recuperación de desastres, estos no podrían ser leídos sin el software adecuado, ahorraríamos tiempo y dinero si nos preocupamos por respaldar nuestro software y guardar la copia en un lugar diferente al de trabajo. Esto permitirá, en casos fortuitos poner a funcionar un servidor de archivos y varias estaciones de trabajo en poco tiempo.

Por lo tanto, justo antes de realizar la primera instalación de cualquier software adquirido por la Cooperativa, la persona responsable de sistemas deberá obtener una copia del paquete y enviarla para su debido resguardo a las oficinas de principales.

La primera copia permanecerá en el área de sistemas de las oficinas centrales y la segunda en una caja fuerte en las oficinas principales. Para su fácil

identificación, cada copia deberá contener un índice que muestre su contenido y la fecha del respaldo.

4.4 Licencias

- ✓ Por ningún concepto se instalará en la cooperativa paquetes informáticos que no tengan sus respectivas licencias ni se excederán el número de instalaciones permitidas. Aparte de evitar problemas legales, estaremos contribuyendo a la exterminación de la piratería en nuestro país.

5. Virus

La persona responsable del área de sistemas deberá mantener instalado y actualizado un software que permita la detección de virus, será responsable también de mantener capacitados a todos los usuarios de la Cooperativa en el manejo de dicho software.

Será obligación de cada usuario el revisar cada dispositivo de almacenamientos de datos, que de fuentes externas llegue a la Cooperativa antes de usarlo, esto evitará que por causa de virus informáticos la empresa pierda información y hasta equipos.

6. Uso de claves de acceso

Un solo usuario que proporcione acceso fácil a su cuenta puede afectar la seguridad del sistema completo, e incluso de otras máquinas conectadas a la misma red.

Es necesario que se recuerde siempre que las claves de acceso tanto a una computadora, a la red o a un software específico es personal e intransferible salvo en casos claramente y por escrito especificados por las personas responsables de cada área.

Cada usuario deberá poder ingresar a la red a través de una estación de trabajo a la vez salvo en casos solicitados por escrito por el gerente responsable del usuario.

✓ **POLÍTICAS PARA PREVENIR E IMPEDIR EL LAVADO DE DINERO**

- 1. Objetivo:** Identificar, prevenir, detectar recursos de procedencia ilícita. Investigación y persecución de delitos.
- 2. Personal involucrado:** Todo el personal
- 3. Responsabilidad:** Nivel Directivo

Resolución No. JB-2012-2146, Página No. 5 ARTÍCULO 2.- Las instituciones del sistema financiero están obligadas a adoptar medidas de control, orientadas a prevenir y mitigar los riesgos que en la realización de sus transacciones, puedan ser utilizadas como instrumento para lavar activos y/o financiar delitos.

Resolución No. JB-2012-2146-Página No. 6-ARTÍCULO 4.- Las políticas que adopten las instituciones del sistema financiero, deben permitir la adecuada aplicación de medidas para prevenir de lavado de activos y el financiamiento de delitos y traducirse en reglas de conducta y procedimientos que orienten la actuación de los accionistas, miembros del directorio u organismo que haga sus veces, administradores, funcionarios y empleados.

4. Conocimiento del socio:

Resolución No. JB-2012-2146-Página No. 11-ARTÍCULO 13. Toda institución del sistema financiero al determinar y fijar la política “Conozca a su cliente o socio” debe evaluar los riesgos de los potenciales clientes de conformidad con los diferentes factores de riesgos a los cuales pueden estar expuestos, en consecuencia, es conveniente ponderar el riesgo de cada cliente y adoptar políticas que permitan en algunos casos tomar decisiones de no vinculación o de someterlos a una debida diligencia mejorada; anexo formulario conozca a mi socio.

5. Conocimiento de los empleados.

La institución deposita su confianza en su personal y espera de éste que desarrolle sus labores con honestidad, competencia y alta moral profesional.

La institución como política interna debe requerir, revisar y validar permanentemente la siguiente información relacionada con los empleados y funcionarios que se incorporen a la institución, al igual que la actualización, para los que ya mantienen cierta antigüedad:

- a) Nombres y apellidos completos;
- b) Cédula de ciudadanía;

- c) Dirección domiciliaria;
- d) Referencias personales y laborales
- e) Actividad económica del socio
- f) Verificación de fotografía y firmas en el sistema actualizado
- g) Canales de comunicación con el socio teléfono o celular
- h) Verificar de que no tiene vinculación con actividades de narcotráfico, delitos tipificados en la Ley de Sustancias Estupefacientes y Psicotrópicas y que no haya sido sentenciado

6. Monitoreo y verificación de las transacciones

OPERACIONES, SECCION VII.- DE LA INFORMACIÓN Resolución No. JB-2012-2146-
Página No. 20 Serán reportadas a la UAF las transacciones generadas, por aquellas cuantías realizadas por la misma persona o por cuenta de éste durante el respectivo mes calendario, cuando iguallen o superen los USD\$ 10,000.00 o su equivalente en otras divisas.

El Formulario de Origen y Destino Lícito de fondos será entregado al socio o socio para que sea llenado y suscrito cuando durante el respectivo mes sus transacciones en Ahorros a la vista o a plazo iguallen a los USD\$ 5,000; entendiéndose por transacciones las realizadas como: aperturas, depósitos de ahorros a la vista, a plazo fijo, transferencias, giros, concesión de créditos, cancelaciones de depósitos a plazo y préstamos.

✓ POLÍTICAS MANEJO DE CAJA CHICA

4. Objetivo:

Establecer normas que regulen el manejo del fondo destinado a caja chica.

5. Responsabilidad:

Se deberá designar un custodio que será responsable del fondo de caja chica.

6. Seguridades:

El fondo de caja chica será mantenido en una caja de seguridad. También deberá atenerse estrictamente a los horarios de funcionamiento establecidos para ello.

7. Caja chica:

Caja chica representa el fondo fijo en efectivo que tenemos para pagos menores de UDS (100 Dólares) Será un fondo fijo con reposición determinada por el nivel de actividad, no mayor a 3 o 4 reposiciones mensuales.

5. Ingreso de caja chica:

Como es un fondo fijo, el único ingreso a esta caja se hará mediante reposición del fondo, para lo cual se debe elaborar la “solicitud de cheque” respaldado por un “estado de caja” y adjuntar los respectivos comprobantes

6. Egresos de caja chica:

Los egresos del referido fondo se autorizan por medio de un comprobante de caja chica o documento sustentatorio, aprobado por el Custodio responsable.

Todos los comprobantes de caja chica o documentos sustentatorios, al momento de la reposición, deben estar debidamente respaldados con sus justificados y cancelados con un sello de caucho. En todo caso, es responsabilidad de la persona encargada del manejo de estos fondos, el correcto uso. En ningún caso estos fondos deben utilizarse para realizar cambios de cheques, anticipos de sueldos o anticipos de gastos.

7. Vales provisionales:

Son aquellos que se elaboran cuando se desconoce el valor que conllevará el gasto; pero, el motivo debe ser claramente descrito en el mismo, antes de ser aprobados y pagados.

La justificación a estos vales provisionales se hará dentro de las horas siguientes al momento en que fue entregado el dinero para efectuar el gasto.

3.4.7. REGLAMENTO INTERNO

Para la elaboración de este reglamento se tomó como referencias de reglamentos internos de otras entidades del sistema financiero, en beneficio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Pijal”. (Ver anexo 2).

3.5.PROPUESTA DEL MANUAL CONTABLE PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “PIJAL”.



3.5.1. Introducción

El manual contable contienen instrucciones, esta herramienta servirá de apoyo para tener un registro organizado de las operaciones de la empresa en relación con los principios básicos de contabilidad.

3.5.2. Plan De Cuentas

El plan de cuentas que se presenta a continuación constituye la enumeración de cuentas ordenadas que facilitar el registro contable de las transacciones a realizar. La Cooperativa toma como referencia el plan de cuentas establecido por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (Ver anexo 1).

3.5.3. Descripción de principales cuentas para la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Pijal”

1. Activo:

Comprende todos los bienes y valores que son propiedad de la entidad; corresponde a los valores que dispone la Cooperativa en efectivo, bancos entre otros

Naturaleza de la cuenta: Deudora

2. Pasivos:

Comprende todas las obligaciones que tiene la Cooperativa con terceros como son: préstamos con otras instituciones financieras, obligaciones con sus socios y clientes por aquellos depósitos que realizan entre otras.

Naturaleza de la cuenta: Acreedora

3. Patrimonio

Constituye todo lo que posee la Cooperativa una vez restado las obligaciones con terceros. Corresponde al capital social, aportes de los socios, reservas, utilidades de ejercicios anteriores entre otras.

Naturaleza de la cuenta: Acreedora.

4. Gastos

Se refiere a todos los desembolsos que la Cooperativa debe de hacer para cumplir un objetivo en este caso serían arriendos, pago de servicios básicos, intereses causados, servicios a terceros entre otros.

Naturaleza de la cuenta: Deudora


5. Ingresos

Son todos aquellos que hacen referencia a los movimientos operativos y financieros de la Cooperativa.

Naturaleza de la cuenta: Acreedora.

3.5.4. Dinámica de cuentas

Caja

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "PIJAL"		
		
1 ACTIVO		
11 FONDOS DISPONIBLES	1101 Caja	110105 Efectivo 110110 Caja Chica
DESCRIPCIÓN: Son todos los valores que dispone la Cooperativa ya sea en efectivo o en bancos sin contar con las inversiones.		
DEBITA		ACREDITA
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Pago del socio por crédito. ✓ Captación por depósito de ahorros. ✓ Captación de recursos por aportaciones. ✓ Retiro de dinero de cuentas bancarias. ✓ Cobro de multas e intereses. 		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Concesión de créditos al socio o cliente. ✓ Retiro de ahorros. ✓ Devolución de aportaciones. ✓ Depósito de dinero en cuentas bancarias.
CONTROL INTERNO: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Realizar arquezos sorprendidos de caja que permita analizar todas las transacciones en efectivo para comprobar si el dinero recibido en efectivo ha sido contabilizado y por tanto el saldo arrojado deberá ser igual al dinero físico. ✓ Archivo de comprobantes de ingreso y egreso a caja para la confirmación de la transacción. ✓ Archivo de aperturas y cierres de caja diarias que permite la consolidación del efectivo. ✓ Segregación adecuada de las funciones de autorización, custodia y registro de operaciones. ✓ Controles adecuados sobre las entradas diarias de dinero, mediante recibos numerados, relaciones de cobranza y de valores recibidos por correo, endosos restrictivos, entre otros. ✓ Autorización previa de las salidas de dinero, expedición de cheques nominativos, firmas autorizadas mancomunadas, pagos en efectivo hasta cierto límite, comprobación adecuada, entre otros. 		
NORMATIVA APLICABLE <ul style="list-style-type: none"> ✓ Ley de Economía Popular y Solidaria ✓ Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. ✓ Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. 		

Elaborado por: La Autora

Fuente: Investigación propia

Bancos

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "PIJAL" 		
1 ACTIVO		
	1103 Bancos	110305 Bancos y otras instituciones financieras
DEBITA		ACREDITA
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Por transferencias bancarias. ✓ Por cantidades depositadas en la instituciones financieras. ✓ Por notas de crédito abonadas. ✓ Por valor de cheques anulados previamente contabilizados. 		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Por transferencias bancarias. ✓ Por retiro de fondos de la cuenta corriente. ✓ Por notas de débito cargadas en la cuenta de la cooperativa por cualquier concepto.
CONTROL INTERNO: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Elaboración de conciliaciones bancarias semanales por parte del área contable. ✓ Autorizaciones previas a la salida de dinero, por parte del jefe inmediato superior. ✓ Archivo de ingresos y egresos de cheques. 		
NORMATIVA APLICABLE <ul style="list-style-type: none"> ✓ Ley de Economía Popular y Solidaria ✓ Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. ✓ Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. 		

Elaborado por: La Autora

Fuente: Investigación propia

✓ **Formato de Conciliación Bancaria**

La conciliación bancaria es un proceso importante para cualquier institución, ya que permite evitar errores bancarios, comprobar transacciones, controla mejor el rendimiento de la institución y prevenir pérdidas.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "PIJAL"



CONCILIACION BANCARIA

DEL __ AL __ DE _____ DEL __

BANCO:


CTA AHORROS N°:

	SALDO ANTERIOR	DEPÓSITOS	RETIROS	SALDO ACTUAL
SALDO EN LIBRO BANCOS				
(+)NOTAS DE CREDITO				
(-)NOTAS DE DEBITO				
SUMAN	0,00	0,00	0,00	0,00
SALDO SEGÚN BANCOS				
(+/-) ERRORES EN BANCOS				0,00
(+)DEPOSITOS EN TRANSITO				0,00
(-)CHEQUES GIRADOS Y NO COBRADOS				0,00
SUMAN				0,00
SALDO A CONCILIAR				0,00
<div> <div>GERENTE</div> <div>CONTADORA</div> </div>				

Elaborado por: La Autora

Fuente: Investigación propia

Inversiones

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "PIJAL" 		
1 ACTIVO		
13 INVERSIONES	1301 Inversiones	130105 Inversiones
DESCRIPCIÓN: Son todos los valores que la Cooperativa ha depositado en una entidad financiera en calidad de Depósito a plazo fijo o cualquier tipo de inversión.		
DEBITA		ACREDITA
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Acreditación de interés ganado por la inversión. ✓ Registra los fondos que la Cooperativa ha consignado a la entidad financiera. 		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Retiro del dinero objeto de inversión. ✓ Registra el costo financiero por intereses.
CONTROL INTERNO: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Certificar que todas las todas las inversiones estén incluidas en los registros contables. ✓ Realizar una revisión analítica de los Estados Financieros para confirmar que la totalidad de las inversiones están contenidas en ellos. ✓ Confirmar con terceros las respectivas inversiones realizadas. ✓ Verificar que los saldos registrados sean correctos y estén basados en montos reales. ✓ Verificar que los intereses, dividendos y demás hayan dado lugar las inversiones se registre de forma clara y en concordancia con los principios de contabilidad generalmente aceptados. ✓ Examinar convenios de préstamos para determinar si existen restricciones a la disponibilidad de las inversiones. 		
NORMATIVA APLICABLE <ul style="list-style-type: none"> ✓ Ley de Economía Popular y Solidaria ✓ Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. ✓ Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. 		

Elaborado por: La Autora

Fuente: Investigación propia


Microcrédito por vencer

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "PIJAL" 		
1 ACTIVO		
14 CARTERA DE CRÉDITOS	1404 Microcrédito por vencer	140405 De 1 a 30 días. 140410 De 31 a 90 d. 140415 De 91 a 180 d. 140420 De 181 a 360d. 140425 De más de 360
DESCRIPCIÓN: Son aquellos créditos otorgados a los socios o clientes que no han cumplido su fecha de vencimiento es decir, siguen en vigencia de pago.		
DEBITA		ACREDITA
✓ En el otorgamiento del crédito al socio o cliente.		✓ Recaudación del pago mensual, semestral, anual que haga el socio o cliente. ✓ Recaudación de interés por mora.
CONTROL INTERNO: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Solicitar el listado de socios y clientes que tengan créditos por vencer en donde se incluya el nombre, número de cuenta y saldo del préstamo. ✓ Comparar el saldo total de los préstamos por vencer con el saldo que arroja el Estado de Situación Financiera a la fecha de corte. ✓ Examinar que los desembolsos sean los autorizados por el Comité de Crédito. 		
NORMATIVA APLICABLE <ul style="list-style-type: none"> ✓ Ley de Economía Popular y Solidaria ✓ Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. ✓ Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. 		

Elaborado por: La Autora


Fuente: Investigación propia

Microcréditos vencidos

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "PIJAL"  COOP. PIJAL <small>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO</small>		
1 ACTIVO		
14 CARTERA DE CRÉDITOS	1424 Microcréditos vencidos	142405 De 1 a 30 días. 142410 De 31 a 90 d. 142415 De 91 a 180 d. 142420 De 181 a 360d. 142425 De más de 360
DESCRIPCIÓN: Son aquellos créditos que han llegado a su fecha de vencimiento y no han sido cancelados.		
DEBITA		ACREDITA
✓ Cuando el socio deja de pagar y las cuotas dejan de generar intereses.		✓ Cuando el cliente se acerque a cancelar dicha obligación.
CONTROL INTERNO: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Solicitar el listado de socios y clientes que tengan créditos que no devenga intereses en donde se incluya el nombre, número de cuenta y saldo del préstamo. ✓ Comparar el saldo total de los préstamos que no devenga intereses con el saldo que arroja el Estado de Situación Financiera a la fecha de corte. ✓ Examinar que los desembolsos sean los autorizados por el Comité de Crédito. 		

Elaborado por: La Autora
Fuente: Investigación propia


Provisiones para créditos incobrables

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "PIJAL" 		
1 ACTIVO		
14 CARTERA DE CRÉDITOS	1499 Provisiones para créditos incobrables	
DESCRIPCIÓN: Es la reserva acumulada que se establece para precautelar la falta de pago de algunos créditos. Se resta de la Cartera de Crédito.		
DEBITA		ACREDITA
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Cuando se da de baja o se castiga un crédito. ✓ Cuando se desea mejorar la cartera se disminuye la provisión. 		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Cuando se establece o aumenta una nueva provisión para cartera.
CONTROL INTERNO: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Verificar el cálculo de las provisiones según políticas de la entidad. ✓ Comprobar si la provisión es suficiente. 		
NORMATIVA APLICABLE <ul style="list-style-type: none"> ✓ Ley de Economía Popular y Solidaria ✓ Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. ✓ Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. 		

Elaborado por: La Autora

Fuente: Investigación propia


Cuentas por Cobrar

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "PIJAL" 		
1 ACTIVO		
16 CUENTAS POR COBRAR		
DESCRIPCIÓN: Son todos los valores de cobro provenientes de la cartera de créditos en todas la categorías, cuyo cobro se ha pactada al vencimiento del plazo o a una fecha de pago determinada según un cronograma de pagos.		
DEBITA		ACREDITA
✓ El valor de los créditos concedidos previo cumplimiento de los requisitos.		✓ Se acredita por la cancelación total o parcial con cargo a la cuenta del socio.
CONTROL INTERNO: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Segregación adecuada de las funciones de: otorgamiento de crédito, registro contable, custodia y cobro de los documentos que amparen los adeudos. ✓ Control adecuado de créditos concedidos al deudor, mediante el uso de formularios pre numerados. ✓ Llevar un programa de cobros. ✓ Autorización del crédito, tasas de interés y condiciones del crédito, reducciones de los adeudos. ✓ Cargos y créditos oportunos al deudor. ✓ Confirmación periódica por escrito de los saldos por cobrar. ✓ Inspección física periódica y sorpresiva de los documentos que amparen las partidas pendientes de cobro de cada adeudo. ✓ Vigilancia constante y efectiva sobre los vencimientos y cobranza principalmente con base en información sobre la antigüedad de los saldos. ✓ Revisar mensualmente las facturas vencidas ✓ Aumentar la eficiencia en las operaciones. ✓ Evaluación de las posibilidades de cobro y ajuste a la estimación correspondiente. ✓ Manejo de libros mayores de los socios. 		

Elaborado por: La Autora

Fuente: Investigación propia

Terrenos


COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "PIJAL" 		
1 ACTIVO		
18 PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO	1801 Terrenos	
DESCRIPCIÓN: Propiedad planta y equipo son aquellos activos tangibles propiedad de la entidad que sirven para facilitar las actividades que desarrolla, y se espera que duren más de un año. Terreno es aquel espacio físico (tierra) que posea la Cooperativa		
DEBITA		ACREDITA
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Por el valor de adquisición incluidos gastos legales y de escrituras. ✓ Por el importe del ajuste a precios de mercado del valor neto en libros de los bienes inmuebles. ✓ Por reajustes al valor de mercado de los bienes inmuebles 		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Cuando se venda o se alquile dichas tierras. ✓ Por el saldo en libros del inmueble enajenado. ✓ Por reajustes al valor de mercado de los bienes inmuebles.
CONTROL INTERNO: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Aprobación por parte de la administración para adquirir, vender, retirar, destruir o gravar el activo. ✓ Constatar la existencia del terreno. ✓ Avaluar el terreno. ✓ Verificar tablas de vida útil de los activos, las cuales serán utilizadas en el cálculo de las depreciaciones. ✓ Verificar si los saldos de las depreciaciones y amortizaciones acumuladas si son razonables ✓ Comprobar las bases para la valuación de la cuenta del activo fijo. ✓ Existencia de reglas para distinguir las adiciones de aquellos gastos por conservación y reparaciones. ✓ Información oportuna al departamento de contabilidad de las unidades dadas de baja. ✓ Adecuada protección del bien de la Cooperativa, incluyendo su aseguramiento. 		
NORMATIVA APLICABLE <ul style="list-style-type: none"> ✓ Ley de Economía Popular y Solidaria ✓ Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. 		

✓ Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Elaborado por: La Autora

Fuente: Investigación propia

Edificios


COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "PIJAL" 		
1 ACTIVO		
18 PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO	1802 Edificios	
DESCRIPCIÓN: Es una construcción dedicada a albergar distintas actividades de la Cooperativa.		
DEBITA		ACREDITA
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Por el valor de adquisición incluidos gastos legales y de escrituras. ✓ Por el valor de obras permanentes y mejoras que valoricen la propiedad. ✓ Por el importe del ajuste a precios de mercado del valor neto en libros de los bienes inmuebles. ✓ Por reajustes al valor de mercado de los bienes inmuebles. 		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Por la venta o alquiler del inmueble. ✓ Por el saldo en libros del inmueble enajenado. ✓ Por reajustes al valor de mercado de los bienes inmuebles
CONTROL INTERNO: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Aprobación por parte de la administración para adquirir, vender, retirar, destruir o gravar el activo. ✓ Comprobar la existencia física del activo edificios. ✓ Asegurarse que la entidad tenga las escrituras de dicha propiedad. ✓ Comprobar su correcta valuación. ✓ Comprobar que los porcentajes de depreciación sean los que dispone la Ley. ✓ Verificar tablas de vida útil de los activos, las cuales serán utilizadas en el cálculo de las depreciaciones. ✓ Verificar si los saldos de las depreciaciones y amortizaciones acumuladas si son razonables ✓ Existencia de reglas para distinguir las adiciones de aquellos gastos por conservación y reparaciones. ✓ Información oportuna al departamento de contabilidad de las unidades dadas de baja. ✓ Adecuada protección del bien de la Cooperativa, incluyendo su aseguramiento. 		
NORMATIVA APLICABLE		

- ✓ Ley de Economía Popular y Solidaria
- ✓ Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.
- ✓ Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Elaborado por: La Autora

Fuente: Investigación propia


Muebles y enseres

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "PIJAL"		
		
1 ACTIVO		
18 PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO	1805 Muebles y Enseres	180505 Muebles y enseres 180510 Equipo de oficina
DESCRIPCIÓN: es todo el mobiliario que posea la Cooperativa como sillas, archivadores, escritorios entre otros.		
DEBITA		ACREDITA
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Por la adquisición de muebles y enseres que servirán para el desarrollo normal de actividades. 		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Por dar de baja algunos muebles enseres. ✓ Por el cálculo de su depreciación. ✓ Por la venta de enseres.
CONTROL INTERNO: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Aprobación por parte de la administración para adquirir, vender, retirar, destruir o gravar el activo. ✓ Asignación de números de identificación. ✓ Conteo periódico de los activos fijos. ✓ Verificar que los porcentajes de depreciación sean los que dispone la Ley. ✓ Verificar tablas de vida útil de los activos, las cuales serán utilizadas en el cálculo de las depreciaciones. ✓ Verificar si los saldos de las depreciaciones y amortizaciones acumuladas si son razonables ✓ Comprobar las bases para la valuación de la cuenta del activo fijo. ✓ Control físico adecuado sobre activos que pueden moverse con facilidad. ✓ Existencia de reglas para distinguir las adiciones de aquellos gastos por conservación y reparaciones. ✓ Información oportuna al departamento de contabilidad de las unidades dadas de baja. ✓ Adecuada protección del bien de la Cooperativa, incluyendo su aseguramiento. 		
NORMATIVA APLICABLE <ul style="list-style-type: none"> ✓ Ley de Economía Popular y Solidaria ✓ Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. ✓ Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. 		

Elaborado por: La Autora

Fuente: Investigación propia


Equipo de computación

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "PIJAL" 		
1 ACTIVO		
18 PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO	1806 Equipo de Computación	180601 Equipo de computación
DESCRIPCIÓN: comprende todo el equipo informático que posee la Cooperativa y que es útil para desarrollar sus actividades.		
DEBITA		ACREDITA
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Por la adquisición de algún equipo informático que sirva para uso de la Cooperativa. 		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Por dar de baja a los equipos de computación. ✓ Por el cálculo de su depreciación. ✓ Por la venta de equipos de computación.
CONTROL INTERNO: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Aprobación por parte de la administración para adquirir, vender, retirar, destruir o gravar el activo. ✓ Asignación de números de identificación. ✓ Conteo periódico de los activos fijos. ✓ Verificar que los porcentajes de depreciación sean los que dispone la Ley. ✓ Verificar tablas de vida útil de los activos, las cuales serán utilizadas en el cálculo de las depreciaciones. ✓ Verificar si los saldos de las depreciaciones y amortizaciones acumuladas si son razonables ✓ Comprobar las bases para la valuación de la cuenta del activo fijo. ✓ Control físico adecuado sobre activos que pueden moverse con facilidad ✓ Existencia de reglas para distinguir las adiciones de aquellos gastos por conservación y reparaciones. ✓ Información oportuna al departamento de contabilidad de las unidades dadas de baja. ✓ Adecuada protección del bien de la Cooperativa, incluyendo su aseguramiento. 		
NORMATIVA APLICABLE <ul style="list-style-type: none"> ✓ Ley de Economía Popular y Solidaria ✓ Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. ✓ Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. 		

Elaborado por: La Autora

Fuente: Investigación propia

Unidades de Transporte

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "PIJAL" 		
1 ACTIVO		
18 PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO	1807 Unidades de transporte	180705 Vehículo
DESCRIPCIÓN: Son aquellas unidades de transporte que se encuentran al servicio de la entidad para desarrollar actividades inmersas a su funcionamiento.		
DEBITA		ACREDITA
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Por la adquisición de un vehículo que formará parte de la Cooperativa. 		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Por dar de baja a vehículos. ✓ Por el cálculo de su depreciación. ✓ Por la venta de vehículos.
CONTROL INTERNO: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Aprobación por parte de la administración para adquirir, vender, retirar, destruir o gravar el activo. ✓ Asignación de números de identificación. ✓ Conteo periódico de los activos fijos. ✓ Verificar que los porcentajes de depreciación sean los que dispone la Ley. ✓ Verificar tablas de vidas útiles de los activos, las cuales serán utilizadas en el cálculo de las depreciaciones. ✓ Verificar si los saldos de las depreciaciones y amortizaciones acumuladas si son razonables. ✓ Comprobar las bases para la valuación de las cuentas de activo fijo. ✓ Control físico adecuado sobre activos que pueden moverse con facilidad ✓ Existencia de reglas para distinguir las adiciones de aquellos gastos por conservación y reparaciones. ✓ Información oportuna al departamento de contabilidad de las unidades dadas de baja. ✓ Adecuada protección del bien de la Cooperativa, incluyendo su aseguramiento. 		
NORMATIVA APLICABLE <ul style="list-style-type: none"> ✓ Ley de Economía Popular y Solidaria ✓ Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. ✓ Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. 		

Elaborado por: La Autora

Fuente: Investigación propia


Depreciación acumulada

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "PIJAL" 		
1 ACTIVO		
18 PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO	1899 Depreciación Acumulada	189905 Edificios 189910 Muebles de oficina 189915 Equipos de oficina 189920 Equipo de computación 189925 Vehículos
DESCRIPCIÓN: Representa las reservas que se va provisionando por el uso del activo. El cálculo de la depreciación se hará mediante la ley emitida por el Servicio de Rentas Internas.		
DEBITA		ACREDITA
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Por el valor de la depreciación acumulada del bien enajenado. ✓ Por el valor de la depreciación acumulada del bien dado de baja. ✓ Por los ajustes que se requiera, determinados por las auditorías externas o por la Superintendencia de Bancos. 		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Por el valor de la acumulación mensual. ✓ Por los valores adicionales que se requiera, determinados por las auditorías externas o por la Superintendencia de Bancos
CONTROL INTERNO: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Verificar el cálculo correcto y la adecuada presentación de las cuentas de depreciación. ✓ Constatar los porcentajes de depreciación. 		
NORMATIVA APLICABLE <ul style="list-style-type: none"> ✓ Ley de Economía Popular y Solidaria ✓ Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. ✓ Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. 		


Elaborado por: La Autora

Fuente: Investigación propia

Materiales, mercaderías e insumos


COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "PIJAL" 		
1 ACTIVO		
19 OTROS ACTIVOS	1906 Materiales, mercaderías e insumos	190610 Mercaderías de cooperativas 190615 Proveeduría
<p>DESCRIPCIÓN: En esta cuenta se registra toda la papelería pre impreso, los útiles y materiales de oficina, materiales de computación, materiales para servicios generales, etc. Estos bienes se valúan al costo de adquisición y se van cargando a gastos a medida que se utilizan.</p> <p>La Cooperativa debe llevar un adecuado control de las existencias de estos bienes y de los consumos mensuales, de manera que tanto el activo como los gastos, reflejen los valores reales. .</p>		
DEBITA		ACREDITA
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Por el valor de las facturas en las adquisiciones efectuadas ✓ Por el reintegro de útiles no utilizados. 		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Por el valor de los materiales que salen de las bodegas mediante órdenes de egreso debidamente autorizados. ✓ Por el valor de los materiales que se den de baja por destrucción, previo informe. ✓ Por los faltantes de materiales establecidos en los inventarios físicos, faltantes que estarán a cargo del responsable. ✓ Por el valor de los bienes o artículos suministrados para el uso o consumo de las unidades administrativas de la entidad. ✓ Por el valor de la venta o utilización interna de proveeduría.
CONTROL INTERNO: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Conteo físico de proveeduría. ✓ Llevar un sistema de entrada y salida de mercadería. ✓ Verificar comprobantes de pago de la mercadería. ✓ Registro oportuno de todo lo que se recibe y del pasivo correspondiente. ✓ Custodia física adecuada de los materiales, mercadería e insumos. ✓ Registros adecuados para el control de las existencias, tanto en la Cooperativa, como de terceros. ✓ Fijación de máximos y mínimos para el control de existencias. 		
NORMATIVA APLICABLE <ul style="list-style-type: none"> ✓ Ley de Economía Popular y Solidaria ✓ Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. ✓ Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. 		

Otros

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "PIJAL" 		
1 ACTIVO		
19 OTROS ACTIVOS	1990 Otros	199005 IVA 199010 Anticipo de IR 199015 Garantía de arriendo 199020 Faltantes de caja 199090 Varias
DESCRIPCIÓN: Esta cuenta incluye otros activos que no se pueden registrar en las cuentas anteriores.		
DEBITA		ACREDITA
✓ Por el valor de otros gastos que no se pueden registrar en las cuentas anteriores.		✓ Por la cancelación de la partida respectiva.
CONTROL INTERNO: ✓ Constatar comprobantes de pago. ✓ Verificar la contabilización de dichos desembolsos.		
NORMATIVA APLICABLE ✓ Ley de Economía Popular y Solidaria ✓ Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. ✓ Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.		

Elaborado por: La Autora**Fuente:** Investigación propia

Pasivo

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "PIJAL" 		
2 PASIVO		
21 OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO	2101 Depósitos a la vista	210135 Depósitos de ahorro 210140 Depósitos a la vista
DESCRIPCIÓN: Constituyen los pagos que debe realizar la Cooperativa por concepto de depósitos de ahorro.		
DEBITA		ACREDITA
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Por retiro de dinero por parte de los socios. ✓ Por cancelación de créditos a cuenta. 		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Por los depósitos en efectivo de los socios de la caja. ✓ Por acreditación de intereses. ✓ Por acreditación de montos de créditos otorgados.
CONTROL INTERNO: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Se deberá realizar un seguimiento en el manejo y control de este tipo de cuentas. ✓ Mantener los datos de los socios actualizados. ✓ Elaborar informes mensualmente sobre el número de cuentas que se aperturan en el período. ✓ Analizar y revisar los cálculos efectuados sobre los intereses a pagarse. ✓ Verificar que el cierre o cancelación de cuentas sean ingresadas de manera inmediata al sistema. ✓ Conciliar los registros auxiliares con su respectiva cuenta mayor, con el único fin de determinar su conformidad. 		
NORMATIVA APLICABLE <ul style="list-style-type: none"> ✓ Ley de Economía Popular y Solidaria ✓ Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. ✓ Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. 		

Elaborado por: La Autora

Fuente: Investigación propia


Depósitos a plazos

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "PIJAL" 		
2 PASIVO		
21 OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO	2103 Depósitos a plazo	210305 De 1 a 30 días. 210310 De 31 a 90 d. 210315 De 91 a 180d. 210320 De 181 a 360d. 210325 Más de 361d. 210330 Depósitos por confirmar
DESCRIPCIÓN: se refiere a aquellos valores que se encuentran depositados por un determinado período de tiempo.		
DEBITA		ACREDITA
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Por retiro de dinero por parte de los socios. ✓ Por transferencia de dinero a la cuenta de ahorros al socio. 		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Por depósitos de dinero por parte de los socios o clientes
CONTROL INTERNO: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Verificar comprobantes de depósito. ✓ Emitir estado de cuenta a los socios y clientes. ✓ Verificar los documentos en los expedientes de pago por acreedores. ✓ Comprobar si existe una partida o saldos deudores ✓ Certificación de convenios. ✓ Comprobar los documentos en los expedientes de pago (contratos, convenios, etc.) ✓ Mantener un adecuado registro y archivo de los documentos de soporte. ✓ Elaborar informes mensualmente sobre el número de depósitos a plazo fijo efectuados en el periodo. ✓ Analizar y revisar los cálculos efectuados sobre los intereses a pagarse. 		

Elaborado por: La Autora


Fuente: Investigación propia

Depósitos en garantía

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "PIJAL" 		
2 PASIVO		
21 OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO	2104 Depósitos en garantía	
DESCRIPCIÓN: Representa los valores depositados que tienen una garantía.		
DEBITA		ACREDITA
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Cuando se libera el dinero que se encuentra en concepto de garantía. 		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Por depósitos de dinero que van por concepto de garantía. ✓ Cuando se usa un valor de un depósito de ahorro o plazo fijo como garantía.
CONTROL INTERNO: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Verificar comprobantes de depósito. ✓ Emitir estado de cuenta a los socios y clientes. 		
NORMATIVA APLICABLE <ul style="list-style-type: none"> ✓ Ley de Economía Popular y Solidaria ✓ Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. ✓ Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. 		

Elaborado por: La Autora
Fuente: Investigación propia

Operaciones bancarias

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "PIJAL"		
		
2 PASIVO		
22 OPERACIONES BANCARIAS		
DESCRIPCIÓN: Son aquellas deudas que la Cooperativa tiene en instituciones financieras.		
DEBITA		ACREDITA
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Por cancelación de sobregiros. ✓ Por el importe de transferencias. 		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Por los importes de financiamiento. ✓ Por el importe de las notas de cargo recibidas.
CONTROL INTERNO: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Verificar comprobantes de pago. ✓ Comprobar que la institución financiera hizo el desembolso o transferencia del dinero. 		
NORMATIVA APLICABLE <ul style="list-style-type: none"> ✓ Ley de Economía Popular y Solidaria ✓ Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. ✓ Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. 		

Elaborado por: La Autora

Fuente: Investigación propia


Obligaciones patronales

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "PIJAL" 		
2 PASIVO		
	2503 Obligaciones patronales	250305 Remuneraciones 250310 Beneficios sociales 250315 Aporte patronal IESS 250320 Fondo de reserva IESS 250325 Participación a empleados 15% 250330 Gastos de responsabilidad, residencia y representación 250390 Otros
DESCRIPCIÓN: Registra las obligaciones con sus empleados por concepto de remuneraciones, beneficios sociales, aportes al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, fondo de reserva, participación de utilidades que se provisionará mensualmente, gastos de responsabilidad, residencia y representación, originadas en sus relaciones laborales.		
DEBITA		ACREDITA
Por el pago de las obligaciones pendientes a los beneficiarios.		Por el valor de las obligaciones laborales pendientes de pago.
CONTROL INTERNO: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Constatar que existan comprobantes de pago de obligaciones patronales. ✓ Verificar la contabilización de dichos montos desembolsados. 		
NORMATIVA APLICABLE <ul style="list-style-type: none"> ✓ Ley de Economía Popular y Solidaria ✓ Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. ✓ Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. 		

Elaborado por: La Autora


Fuente: Investigación propia

Retenciones

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "PIJAL"		
		
2 PASIVO		
	2504 Retenciones	250405 Retenciones fiscales 250490 Otras retenciones
DESCRIPCIÓN: Registra las obligaciones de la entidad a favor de terceros, originadas en su calidad de agente de retención.		
DEBITA		ACREDITA
✓ Por el pago al Servicio de rentas Internas (SRI))		✓ Por el valor de las retenciones efectuadas
CONTROL INTERNO: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Solicitar las declaraciones de IVA e IR del o los meses sujetos a control. ✓ Verificar si los cálculos de retenciones se encuentran correctos de acuerdo con lo que dispone la Ley. ✓ Identificar fechas de pago de impuesto ✓ Revisar libros auxiliares y movimientos contables ✓ Archivar los comprobantes de retención. 		
NORMATIVA APLICABLE <ul style="list-style-type: none"> ✓ Ley de Economía Popular y Solidaria ✓ Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. ✓ Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. 		


Elaborado por: La Autora**Fuente:** Investigación propia

Contribuciones, impuestos y multas

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "PIJAL" 		
2 PASIVO		
29 OTROS PASIVOS	2505 Contribuciones, impuestos y multas	250505 Impuesto a la renta 250510 Multas 250590 Otras contribuciones e impuestos
DESCRIPCIÓN: Registro cuando la caja reciba un fondo que no es de su propiedad y que le pidan administrar esos recurso con alguna finalidad específica		
DEBITA		ACREDITA
✓ Por el valor pagado al beneficiario.		✓ Por el valor de las comisiones, impuestos, multas y otras contribuciones causados.
CONTROL INTERNO: ✓ Solicitar las declaraciones de IVA e IR del o los meses sujetos a control. ✓ Verificar si los cálculos de retenciones se encuentran correctos de acuerdo con lo que dispone la Ley.		
NORMATIVA APLICABLE ✓ Ley de Economía Popular y Solidaria ✓ Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. ✓ Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.		


Elaborado por: La Autora
Fuente: Investigación propia

Proveedores

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "PIJAL" 		
2 PASIVO		
	2506 Proveedores	250605 Proveedores de bienes y servicios
DESCRIPCIÓN: Registra las obligaciones de la entidad con respecto a terceros, por la compra de bienes o servicios recibidos.		
DEBITA		ACREDITA
✓ Por la cancelación de los valores adeudados a proveedores.		✓ Por el valor de los servicios recibidos o de los bienes comprados
CONTROL INTERNO: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Constatar si existen informes de recepción junto con una copia de proveedores. ✓ Verificar estados de cuenta de proveedores. ✓ Verificar facturas de pago. 		
NORMATIVA APLICABLE <ul style="list-style-type: none"> ✓ Ley de Economía Popular y Solidaria ✓ Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. ✓ Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. 		

Elaborado por: La Autora**Fuente:** Investigación propia

Cuentas por pagar varias

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "PIJAL" 		
2 PASIVO		
	2590 Cuentas por pagar varias	259010 Excedentes por pagar 259015 Cheques girados no cobrados 259090 Otras cuentas por pagar
DESCRIPCIÓN: Registra las obligaciones de la entidad a favor de las instituciones reguladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros, de otras instituciones reguladas por el Ministerio de Inclusión Económica y Social y de personas naturales y jurídicas.		
DEBITA		ACREDITA
✓ Por abono o cancelación de la obligación.		✓ Por el valor de otras cuentas por pagar.
CONTROL INTERNO: ✓ Verificar si existen comprobantes de pago o algún documento que respalde dicha transacción. ✓ Verificar que la contabilización se haya hecho correctamente.		
NORMATIVA APLICABLE ✓ Ley de Economía Popular y Solidaria ✓ Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. ✓ Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.		

Elaborado por: La Autora

Fuente: Investigación propia


Obligaciones financieras con terceros

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "PIJAL" 		
2 PASIVO		
26 OBLIGACIONES FINANCIERAS	2601 Obligaciones financieras con terceros	260101 Banco 1 260102 Banco 2 260103 Cooperativa
DESCRIPCIÓN: Registra los valores de las obligaciones contraídas mediante la obtención de recursos provenientes de obligaciones con entidades financieras, bajo las modalidades pactadas en los contratos respectivos.		
DEBITA		ACREDITA
✓ Por abono o cancelación de los préstamos recibidos.		✓ Por el monto de los préstamos recibidos de las instituciones financieras, internacionales.
CONTROL INTERNO: ✓ Verificar que existan comprobantes de pago. ✓ Verificar la contabilización de dichos pagos. ✓ Determinar la exactitud en los registros contables para las cuentas de este grupo. ✓ Estudiar la idoneidad de las instituciones con las que se tienen pactadas obligaciones financieras. ✓ Rectificar los cálculos correspondientes a intereses y amortizaciones a los que haya lugar		
NORMATIVA APLICABLE ✓ Ley de Economía Popular y Solidaria ✓ Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. ✓ Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.		

Elaborado por: La Autora


Fuente: Investigación propia

Fondo de administración

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "PIJAL" 		
2 PASIVO		
29 OTROS PASIVOS	2903 Fondos de administración	
DESCRIPCIÓN: Registro cuando la caja reciba un fondo que no es de su propiedad y que le pidan administrar esos recurso con alguna finalidad específica		
DEBITA		ACREDITA
✓ Cuando se cumpla con el plazo de la administración y los fondos sean retirados.		✓ Cuando se cree el fondo ✓ Cuando se aumente el fondo.
CONTROL INTERNO: ✓ Verificar que exista algún documento en donde se detalle con que finalidad fue dejado el fondo y por cuanto tiempo la Cooperativa administrará dicho fondo. ✓ Comprobar que exista algún comprobante de depósito o un documento firmado de la devolución del dinero.		
NORMATIVA APLICABLE ✓ Ley de Economía Popular y Solidaria ✓ Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. ✓ Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.		


Elaborado por: La Autora**Fuente:** Investigación propia

Fondo de reserva empleados

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "PIJAL" 		
2 PASIVO		
29 OTROS PASIVOS	2904 Fondos de reserva empleados	
DESCRIPCIÓN: Cuenta por pagar donde se registra los fondos de reserva que se adeuda a los empleados.		
DEBITA		ACREDITA
✓ Cuando se cancelan los fondos de reserva al empleado o el Seguro social.		✓ Cuando se hace la provisión del fondo de reserva.
CONTROL INTERNO: ✓ Verificar que existan comprobantes de pago. ✓ Verificar si se contabiliza las deudas por fondos de reserva a empleados. ✓ Documentos firmados por empleados aceptando el adeudo. ✓ Documentos firmados por empleados recibiendo el pago, o comprobantes de depósito.		
NORMATIVA APLICABLE ✓ Ley de Economía Popular y Solidaria ✓ Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. ✓ Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.		

Elaborado por: La Autora**Fuente:** Investigación propia


Aporte socios

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "PIJAL"		
		
3 PATRIMONIO		
31 CAPITAL SOCIAL	3103 Aporte de socios	310305 Certificados de aportación 310310 Cuotas de ingreso
DESCRIPCIÓN: Registra el valor de las acciones suscritas y pagadas en valor numerario por los accionistas. Adicionalmente registrará el valor de las acciones que se originen por la capitalización de reservas y utilidades.		
DEBITA		ACREDITA
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Por reducción del capital pagado de los accionistas. 		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Por las entregas de efectivo de los accionistas. ✓ Por el incremento de capital con utilidades. ✓ Por el incremento de capital con aportes para futuras capitalizaciones
CONTROL INTERNO: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Examinar la escritura de constitución y las posteriores ampliaciones y reducciones de capital. ✓ Comprobar que las operaciones efectuadas se han hecho de acuerdo a lo previsto con la Ley. ✓ Verificar documentos bancarios, que dichos desembolsos han sido percibidos. ✓ Examinar que los saldos tanto iniciales como finales coincidan con el mayor. 		
NORMATIVA APLICABLE <ul style="list-style-type: none"> ✓ Ley de Economía Popular y Solidaria ✓ Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. ✓ Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. 		

Elaborado por: La Autora

Fuente: Investigación propia

Reservas

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "PIJAL"		
		
3 PATRIMONIO		
33 RESERVAS	3301 Legales 3303 especiales 3310 Otras	330105 Legales 330110 Provisión y asistencia social 330305 A disposición de la Junta General 330310 Para futuras capitalizaciones 330315 Otras
DESCRIPCIÓN: Registra los valores que por decisión de la asamblea general de socios, de conformidad con sus estatutos o por disposición legal se han apropiado de las utilidades operativas líquidas con el objeto de incrementar el patrimonio, constituir reservas de carácter legal y especial con fines previamente definidos.		
DEBITA		ACREDITA
✓ Por la capitalización de las reservas legales o especiales de acuerdo con las normas expedidas sobre la materia.		✓ Por los valores segregados de las utilidades operativas líquidas de conformidad con disposiciones legales o estatutarias, por acuerdo de los accionistas o por disposición de la autoridad competente.
CONTROL INTERNO: ✓ Comprobar el cumplimiento de los requisitos legales. ✓ Verificar los cálculos efectuados para determinar las dotaciones. ✓ Verificar los movimientos de entrada y salida de reservas y las transacciones efectuadas con dichas cuentas. ✓ Comprobar las causas de posibles reclasificaciones de reservas. ✓ Verificar las razones de utilización y las condiciones legales, fiscales o de otro tipo que se hayan establecido al regularlas, revisando igualmente los cálculos y contabilización.		
NORMATIVA APLICABLE ✓ Ley de Economía Popular y Solidaria ✓ Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. ✓ Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.		

Elaborado por: La Autora

Fuente: Investigación propia

Donaciones

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "PIJAL"		
		
3 PATRIMONIO		
34 OTROS APORTES PATRIMONIALES	3402 Donaciones	340205 En efectivo 340210 En especie
DESCRIPCIÓN: Otros aportes patrimoniales que no puedan clasificarse en las cuentas anteriores.		
DEBITA		ACREDITA
✓ Por disminución del patrimonio.		✓ Por el aumento del patrimonio.
CONTROL INTERNO: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Verificar el destino de donaciones. ✓ Existencia de algún documento que respalde dicha donación. ✓ Verificar la adecuada contabilización del desembolso. 		
NORMATIVA APLICABLE <ul style="list-style-type: none"> ✓ Ley de Economía Popular y Solidaria ✓ Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. ✓ Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. 		

Elaborado por: La Autora


Fuente: Investigación propia

Utilidades o excedentes acumulados

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "PIJAL" 		
3 PATRIMONIO		
36 RESULTADOS	3601 Utilidades o excedentes acumulados	
DESCRIPCIÓN: Registra el remanente de las utilidades operativas no distribuidas o no resarcidas de ejercicios anteriores.		
DEBITA		ACREDITA
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Por el monto de las reservas legales y especiales declaradas por la junta general de accionistas, con abono a las cuentas “Reservas – Legales” y “Reservas – Especiales”. ✓ Por la distribución de utilidades, por acuerdo de los accionistas. ✓ Por la absorción del saldo de pérdidas acumuladas. 		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Por el importe de las utilidades operativas netas que se encuentran a disposición de los accionistas.
CONTROL INTERNO: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Verificar que la contabilización sea correcta. 		
NORMATIVA APLICABLE <ul style="list-style-type: none"> ✓ Ley de Economía Popular y Solidaria ✓ Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. ✓ Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. 		

Elaborado por: La Autora**Fuente:** Investigación propia

Pérdida del ejercicio

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "PIJAL"		
		
3 PATRIMONIO		
36 RESULTADOS	3604 Pérdida del ejercicio	360405 Pérdida del ejercicio
DESCRIPCIÓN: Registra la pérdida operativa y no operativa que obtenga la empresa al cierre del ejercicio, y se ponga a disposición de los socios y accionistas, la que será transferida el primer día laborable del siguiente ejercicio económico a la cuenta “Pérdidas acumuladas”.		
DEBITA		ACREDITA
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Por las pérdidas operativas y no operativas que obtenga la entidad al cierre del ejercicio económico y que queden a disposición de los accionistas o socios. ✓ Por la compensación de pérdidas de ejercicios anteriores. 		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Por transferencia de las pérdidas operativas y no operativas del ejercicio a la cuenta Pérdidas acumuladas el primer día laborable del ejercicio económico.
CONTROL INTERNO: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Verificar que la contabilización de esta cuenta sea correcta. ✓ Verificar registros de ingresos y egresos. 		
NORMATIVA APLICABLE <ul style="list-style-type: none"> ✓ Ley de Economía Popular y Solidaria ✓ Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. ✓ Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. 		

Elaborado por: La Autora**Fuente:** Investigación propia


Provisiones

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "PIJAL"		
		
44 PROVISIONES		
44 PROVISIONES	4401 Provisiones	440105 Inversiones 440110 Cartera de crédito 440115 Cuentas por cobrar 440120 Otros activos
DESCRIPCIÓN: Este grupo registra los valores provisionados por la empresa para la protección de sus activos. Las provisiones deberán estar de acuerdo con sus necesidades reales.		
DEBITA		ACREDITA
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Por la provisión calculada sobre el valor del activo, con abono a las correspondientes cuentas de valuación. 		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Por el ajuste de las provisiones realizadas en exceso. ✓ Por cierre del ejercicio.
CONTROL INTERNO: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Verificar que el monto de provisiones sea el adecuado. ✓ Revisar los cálculos de las provisiones. 		
NORMATIVA APLICABLE <ul style="list-style-type: none"> ✓ Ley de Economía Popular y Solidaria ✓ Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. ✓ Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. 		

Elaborado por: La Autora


Fuente: Investigación propia

Gastos de personal

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "PIJAL" 		
45 GASTOS DE OPERACIÓN		
45 GASTOS DE OPERACIÓN	4501 Gastos de personal	450105 Remuneraciones mensuales 450110 Beneficios sociales 450115 Gastos de representación 450120 Aportes al IESS 450125 Impuesto a la renta del personal 450130 Pensiones y jubilaciones Otros
DESCRIPCIÓN: Registra los valores pagados por concepto de sueldos y otros beneficios establecidos en las leyes y reglamentos respectivos, así como por las provisiones que den lugar los beneficios sociales del personal. .		
DEBITA		ACREDITA
✓ Por el valor de las obligaciones pagadas o provisionadas por remuneraciones al personal y otros beneficios.		✓ Por cierre del ejercicio económico.
CONTROL INTERNO: ✓ Verificar documentos de respaldo de los diferentes gastos incurridos por concepto de gastos de personal. ✓ Verificar que se contabilice todos los montos desembolsados.		
NORMATIVA APLICABLE ✓ Ley de Economía Popular y Solidaria ✓ Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. ✓ Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.		

Elaborado por: La Autora**Fuente:** Investigación propia


Honorarios

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "PIJAL" 		
45 GASTOS DE OPERACIÓN		
45 GASTOS DE OPERACIÓN	4502 Honorarios	450205 Otras comisiones 450210 Honorarios profesionales
DESCRIPCIÓN: Registra los gastos generados en el pago de honorarios a profesionales.		
DEBITA		ACREDITA
✓ Por el valor cancelado a profesionales.		✓ Por cierre del ejercicio económico.
CONTROL INTERNO: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Verificar documentos de respaldo de los diferentes gastos incurridos por concepto de honorarios a profesionales. ✓ Verificar que se contabilice todos los montos desembolsados. 		
NORMATIVA APLICABLE <ul style="list-style-type: none"> ✓ Ley de Economía Popular y Solidaria ✓ Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. ✓ Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. 		

Elaborado por: La Autora

Fuente: Investigación propia


Servicios varios

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "PIJAL" 		
45 GASTOS DE OPERACIÓN		
45 GASTOS DE OPERACIÓN	4503 Servicios varios	450305 Movilización 450310 Servicios de guardianía 450315 Publicidad y propaganda 450320 Servicios públicos 450325 Seguros 450330 Arrendamientos 450390 Otros servicios
DESCRIPCIÓN: Registra los gastos que incurre la empresa en gastos de operación, para los servicios de asistencia técnica, arrendamiento de software, movilización guardianía, publicidad, servicios básicos, seguros, arrendamientos, suministros y materiales, así como también otros servicios.		
DEBITA		ACREDITA
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Por el valor de los servicios recibidos. ✓ Se registrará en la cuenta "Otros servicios", el valor de otros servicios que no están en las demás subcuentas de este grupo. 		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Por cierre del ejercicio económico.
CONTROL INTERNO: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Verificar documentos de respaldo de los diferentes gastos incurridos por concepto de servicios varios. ✓ Verificar que se contabilice todos los montos desembolsados. 		
NORMATIVA APLICABLE <ul style="list-style-type: none"> ✓ Ley de Economía Popular y Solidaria ✓ Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. ✓ Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. 		

Elaborado por: La Autora


Fuente: Investigación propia

Impuestos, contribuciones y multas.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "PIJAL" 		
45 GASTOS DE OPERACIÓN		
45 GASTOS DE OPERACIÓN	4504 Impuestos, contribuciones y multas.	450405 Impuestos fiscales 450410 Impuestos municipales 450415 Multas y otras sanciones
DESCRIPCIÓN: Registra los pagos y provisiones realizadas por concepto de impuestos fiscales, diferentes del impuesto a la renta, municipales así como multas y otras sanciones impuestas por autoridad competente; así como las contribuciones que la entidad realice a otras entidades.		
DEBITA		ACREDITA
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Por los pagos realizados. ✓ Por la porción mensual de los impuestos pagados por anticipado. ✓ Por las provisiones para pago de contribuciones, cuotas o aportes a otras instituciones. ✓ Por el valor provisionado de los impuestos. ✓ Por el valor de multas y sanciones. 		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Por ajuste de provisiones realizadas en exceso. ✓ Por cierre del ejercicio.
CONTROL INTERNO: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Solicitar las declaraciones de IVA e IR del o los meses sujetos a control. ✓ Verificar si los cálculos de retenciones se encuentran correctos de acuerdo con lo que dispone la Ley. 		
NORMATIVA APLICABLE <ul style="list-style-type: none"> ✓ Ley de Economía Popular y Solidaria ✓ Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. ✓ Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. 		

Elaborado por: La Autora**Fuente:** Investigación propia


Depreciaciones

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "PIJAL"		
		
45 GASTOS DE OPERACIÓN		
45 GASTOS DE OPERACIÓN	4505 Depreciaciones	450505 Edificios 450510 Muebles y enseres 450515 Equipo de computación 450520 Unidades de transporte
DESCRIPCIÓN: Registra la pérdida de valor estimado por el desgaste, uso, deficiencias producidas por su utilización, funcionamiento, obsolescencia técnica y el tiempo a que están sujetos los bienes de la empresa.		
DEBITA		ACREDITA
✓ Por el valor del valor mensual de la depreciación de los bienes de la empresa, con abono a la subcuenta de valuación respectiva del activo.		✓ Por reversión de las depreciaciones excesivas o indebidamente realizadas. ✓ Por cierre del ejercicio.
CONTROL INTERNO: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Verificar la contabilización de las depreciaciones. ✓ Verificar que el cálculo se a correcto. 		
NORMATIVA APLICABLE <ul style="list-style-type: none"> ✓ Ley de Economía Popular y Solidaria ✓ Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. ✓ Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. 		

Elaborado por: La Autora

Fuente: Investigación propia


Depósitos

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "PIJAL" 		
5 INGRESOS		
51 INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS	5101 Depósitos	510110 Depósitos en bancos y otras instituciones financieras
DESCRIPCIÓN: Registra los ingresos de intereses generados por depósitos e inversiones financieras. Los intereses deben reconocerse en el estado de resultados en el ejercicio económico en que se devengan.		
DEBITA		ACREDITA
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Por el valor de los ajustes efectuados. ✓ Por cierre del ejercicio económico. 		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Por el valor de los intereses que han sido acreditados a la empresa por los bancos y otras instituciones financieras. ✓ Por el valor de los intereses devengados en las inversiones.
CONTROL INTERNO: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Verificar que los valores reflejado en el balance sea correcto, es decir de la manera manual y en el sistema contable. 		
NORMATIVA APLICABLE <ul style="list-style-type: none"> ✓ Ley de Economía Popular y Solidaria ✓ Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. ✓ Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. 		

Elaborado por: La Autora

Fuente: Investigación propia

Intereses de cartera de crédito

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "PIJAL" 		
5 INGRESOS		
53 UTILIDADES FINANCIERAS	5301 Ganancia en cambio 5302 En valuación de inversiones 5303 En venta de activos productivos 5304 Rendimientos por fideicomiso mercantil	
DESCRIPCIÓN: Registra las utilidades determinadas en la valuación a valor de mercado de las inversiones en títulos valores registradas en las cuentas “Inversiones – Inversiones financieras temporales” y “Inversiones - Inversiones financieras permanentes”.		
DEBITA		ACREDITA
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Por cierre del ejercicio económico. 		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Por las utilidades generadas por la fluctuación a valor razonable de las inversiones en instrumentos financieros. ✓ Por la diferencia entre el valor de adquisición y el de venta de cartera de créditos, inversiones entre otras
CONTROL INTERNO: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Verificar si el desembolso de las inversiones es correcto. ✓ Tener documento de respaldo de las inversiones. 		
NORMATIVA APLICABLE <ul style="list-style-type: none"> ✓ Ley de Economía Popular y Solidaria ✓ Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. ✓ Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. 		

Elaborado por: La Autora**Fuente:** Investigación propia

3.5.5. Estados Financieros

Son aquellos informes que la Cooperativa debe presentar al final de un período contable con el fin de conocer la situación económica de la entidad y así poder tomar decisiones que vayan acorde al bienestar de la Cooperativa.

Entre los estados financieros que se debe presentar están los siguientes:

- ✓ Estado de Situación Financiera
- ✓ Estado de Resultados
- ✓ Estado de Flujos de Efectivo
- ✓ Estado de Cambios en el Patrimonio
- ✓ Notas a los Estados Financieros

✓ **Estado De Situación Financiera**

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA

Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de __

1	ACTIVOS
11	Fondos Disponibles
1101	Caja
1103	Bancos
13	Inversiones
1301	Inversiones
1399	Provisiones Pérdida Inversiones
14	Cartera de Créditos
1404	<i>Microcrédito</i>
14	<i>Créditos que no devengan intereses</i>
1428	<i>Microcrédito</i>
14	<i>Créditos Vencidos</i>
1452	<i>Microcrédito</i>
1499	<i>Provisión Créditos Incobrables</i>
16	Cuentas por Cobrar
17	Bienes Realizables
18	Activo Fijo

01	Terrenos
02	Edificios
03	Construcciones
05	Muebles, enseres y equipos de oficina
06	Equipos de computación
07	Equipos de transporte
09	Otros Activos
1899	(Depreciación Acumulada)
19	Otros Activos
1901	Inversiones en acciones
1903	Otras inversiones en participaciones
1904	Pagos anticipados
1905	Gastos Diferidos
1906	Materiales, mercaderías e insumos
1908	Transferencias internas
1990	Otros
1999	(Provisión para otros activos irrecuperables)
	TOTAL ACTIVOS
2	PASIVOS
21	Obligaciones con el Público
2101	Depósitos a la Vista
2103	Depósitos a Plazo
25	Cuentas por Pagar
26	Obligaciones Financieras
29	Otros Pasivos
2908	Transferencias internas
2990	Otros
	TOTAL PASIVOS
	PATRIMONIO

3	
31	Capital Social
3101	Capital Pagado
	Aportes de Socios (Certificados de Aportación)
3103	TOTAL PATRIMONIO
	TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO

 GERENTE

 CONTADOR

✓ Estado De Resultados

Recoge el resultado del ejercicio, formado por los ingresos y los gastos de la entidad, se formula teniendo en cuenta que los ingresos y gastos se clasifican de acuerdo a su naturaleza.

Este estado sirve de base para conocer las pérdidas o ganancias de la entidad y sobre todo para tomar decisiones oportunas por parte de la gerencia puesto que aquí se refleja toda la situación financiera.

ESTADO DE RESULTADOS

Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de __

51 Intereses Ganados
5101 Depósitos
5102 Inversiones
5104 Intereses de créditos
52 Comisiones Ganadas
5201 Por cartera de crédito
5202-90 Por avales, fianzas y otros
53 Utilidades Financieras
54 Ingresos por Servicios
TOTAL INGRESOS
41 Intereses Pagados-Causados
4101 Obligaciones con el Público
4103 Por Créditos Otras Inst. Financieras
44 Provisiones
4402 Por cartera de crédito
4403 Por invers;ctas.x cobrar; otros actv.

45 Gastos de Operación
4501 Gastos de Personal
4502 Honorarios
4503 Servicios varios
4504 Impuestos, contribuciones y multas
4505 Depreciaciones
4506 Amortizaciones
4507 Otros gastos
TOTAL GASTOS
GANANCIA (PERDIDA) EJERCICIO
% de los Ingresos

 GERENTE

 CONTADOR

✓ Estado De Flujo De Efectivo

Este informe nos sirve para conocer acerca de los flujos de efectivo, es decir evaluar la capacidad que tiene la entidad para generar efectivo, así como conocer las necesidades de liquidez que ésta tiene, permitiendo tomar decisiones sobre el estado económico de la empresa.

ESTADO DE FLUJO DE EFECTIVO

Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de ____

SALDO INICIAL
(Caja, Bancos, Inversiones)
+ FUENTES o INGRESOS DE CAPITAL
Depósito ahorros
Depósitos DPF
Interés ganados inversiones/depósitos
Certificados Aportación
Recuperación Prestamos
Intereses ganados en créditos
Ingresos por Comisiones (Cta. 52)
Cuentas por cobrar
Créditos externos
Ingresos por Servicios (Cta. 54)
Otros ingresos (Ctas. 53, 55, 56)
- USOS DE CAPITAL
Retiro DPF
Retiro Certificados Aportación
Intereses pagados por DPF
Intereses pagados por créditos externos
Gastos Personal
Gastos Operacionales

Adquisición activos fijos Pago de Créditos Externos Cuentas por pagar Pagos anticipados gastos diferidos Adquisiciones materiales, mercaderías Otros egresos - RESERVAS DE LIQUIDEZ REQUERIDAS (Caja, Bancos, Inversiones)
DISPONIBLE PARA CONCESION DE PRESTAMOS
MONTO DE PRESTAMOS A CONCEDER
SALDO FINAL (Caja, Bancos, Inversiones)

GERENTE

CONTADOR

✓ Estado de Cambio en el Patrimonio

El estado de cambios en el patrimonio, muestra las decisiones de los accionistas o socios que han tomado en asamblea general o junta de socios, con respecto al manejo general del ingreso neto del desempeño y las proyecciones que le han impreso para lograr los objetivos.

Las decisiones de la asamblea general de socios, tienen que ver mucho con el mantenimiento de la liquidez, el fortalecimiento del capital de trabajo y bienes de capital.

ESTADO DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO

Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de __

CAPITAL SOCIAL
Aportes ordinarios pagados
Aportes amortizados
Aportes mínimo e irreducible
RESERVAS
Reserva para protección de aportes sociales
Reserva especial
Reserva por exposición a la inflación
FONDOS DE DESTINACIÓN ESPECÍFICA
Fondo para amortizar aportes sociales
Fondo de revalorización de aportes
SUPERÁVIT DEL PATRIMONIO

Donaciones
Valorización propiedad, planta y equipo
REVALORIZACIÓN DEL PATRIMONIO
Capital social
Reservas
Fondo de destinación específica
Donaciones
Revalorización del patrimonio
Resultados del ejercicio anterior
RESULTADOS DEL EJERCICIO ANTERIOR
Excedente o pérdida del ejercicio
TOTAL PATRIMONIO

 GERENTE

 CONTADOR

✓ **Notas explicativas y Políticas Contables a los Estados Financieros**

Notas explicativas: son notas a los estados financieros sobre la información con la finalidad de que los usuarios puedan tomar decisiones con una base objetiva. Se deberá poner especial cuidado en la redacción y presentación de las notas explicativas.

Normativa general para la presentación de los estados financieros:

1. Los informes económicos deben reflejar la verdadera situación de la Cooperativa y todos sus movimientos deben estar debidamente respaldados.
2. Es obligación del contador y jefe de crédito presentar los informes a la asamblea general una vez al mes, y una vez al año luego de terminado el ejercicio fiscal.
3. La asamblea general por medio de su presente, y comité de Vigilancia dejarán señalada su revisión en cada estado financiero mediante la firma de elaborado por el contador u aprobado por el presidente y revisado por el comité de vigilancia.
4. La firma de aprobación se la realizará una vez que los informes sean discutidos y aprobados por la asamblea general.
5. La secretaria de la junta son responsables de archivar de manera consecutiva los diferentes informes mensuales que se presenten.

3.6. PROPUESTA DEL MANUAL FINANCIERO PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “PIJAL”.



Con este trabajo se establecerá procedimientos y políticas, que sirva de instructivo para que cada uno de los directivos responsables de los recursos financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pijal, garantizando que las actividades se realicen de forma eficiente.


CONTENIDO:

- Indicadores financieros

3.6.1. INDICADORES FINANCIEROS

Los indicadores financieros sirven para mostrar relaciones entre las diferentes cuentas de los estados financieros, se establecen con base en los modelos de evaluación de la Superintendencia de Bancos y Seguros. La cooperativa de ahorro y crédito utilizará las siguientes:

✓ **Indicador de Morosidad**

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “PIJAL”
Identificación del Ratio: Morosidad.- Miden el porcentaje de la cartera improductiva frente al total de la cartera, los ratios de morosidad se calculan para el total de la cartera bruta y por actividad económica.	
FÓRMULA: Cartera improductiva comercial / cartera bruta comercial Cartera improductiva de consumo / cartera bruta de consumo Cartera improductiva de vivienda / cartera bruta de vivienda Cartera improductiva para la microempresa / cartera bruta para la microempresa	APLICACIÓN SUGERIDA: $\text{MOROSIDAD} = \frac{0}{0}$ $\text{MOROSIDAD} = 0$
Análisis: El Jefe de Créditos debe realizar el análisis de este indicador de forma mensual y reportarlo al gerente en forma oportuna para la toma de decisiones. De esta manera la Cooperativa podrá conocer el nivel de calidad de cartera en el sistema financiero, de igual manera se podrá prever si las políticas de cobertura de provisiones y costos operativos son óptimos.	

Elaborado por: La Autora
Fuente: Investigación propia


✓ **Indicador de rentabilidad**

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “PIJAL”
Identificación del Ratio: Indicadores de rentabilidad.	
FÓRMULA: RESULTADOS DEL EJERCICIO / PATRIMONIO RESULTADOS DEL EJERCICIO / ACTIVO	APLICACIÓN SUGERIDA: $\text{RENTABILIDAD} = \frac{0}{0}$ $\text{RENTABILIDAD} = 0$
Análisis.- Miden la capacidad de la institución financiera para generar utilidades por las actividades que realiza, a partir de los recursos empleados. Tales como el retorno sobre el patrimonio y el retorno sobre los activos, tienden a sintetizar el rendimiento en todas las áreas de la institución. Si la calidad de la cartera es deficiente o si la eficiencia es baja, esto se verá reflejado en la rentabilidad.	

Elaborado por: La Autora

Fuente: Investigación propia

✓ **Estructura de calidad de activos**


	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “PIJAL”
Identificación del Ratio: Estructura de calidad de activos	
FÓRMULA: ACTIVOS IMPRODUCTIVOS NETOS / TOTAL ACTIVOS ACTIVOS PRODUCTIVOS / TOTAL ACTIVOS	

Análisis: .- Como su nombre lo indica, miden la calidad de la cartera de créditos manejada por la institución financiera. Un activo improductivo es uno que no genera ingresos; un exceso de activos improductivos afecta negativamente las ganancias de la cooperativa de ahorro y crédito. El indicador, activos productivos sobre total activos, mide la calidad de las colocaciones o la proporción de activos que generan rendimientos, mientras más alta sea la relación significará una mayor eficiencia. La relación activos productivos sobre pasivos con costo, mide la eficiencia en la colocación de recursos captados, conviene que la relación sea lo más alta posible.

Elaborado por: La Autora

Fuente: Investigación propia


✓ **Liquidez**

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “PIJAL”
Identificación del Ratio: <p style="text-align: center;">Liquidez</p>	
FÓRMULA: FONDOS DISPONIBLES / CAPTACIONES	APLICACIÓN SUGERIDA: $\text{LIQUIDEZ} = \frac{0}{0}$
Análisis: .- Se utilizan con el fin de determinar la capacidad de una empresa para cumplir con las obligaciones a corto plazo. Fundamentalmente, miden la disponibilidad de dinero que la institución tiene en un momento dado. Dentro de una institución financiera, la liquidez se evalúa por la capacidad para atender tanto los requerimientos de encaje, como los requerimientos de efectivo de sus depositantes en el tiempo en que lo soliciten y la capacidad de atender nuevas solicitudes de crédito.	

Elaborado por: La Autora

Fuente: Investigación propia

✓ **Eficiencia administrativa**

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “PIJAL”
Identificación del Ratio: Eficiencia administrativa	
FÓRMULA: GASTOS OPERACIONALES / ACTIVOS GASTOS OPERACIONALES / CARTERA BRUTA GASTOS PERSONALES/ACTIVOS GASTOS PERSONAL/CARTERA BRUTA	APLICACIÓN SUGERIDA: $\text{EFICIENCIA ADMINISTRATIVA} = \frac{0}{0}$
Análisis: .- Los índices de eficiencia tratan de establecer un parámetro general en el desempeño de la organización a partir de los ingresos totales y sus respectivos gastos. Estos índices son básicos para determinar el futuro de la organización y, sobre todo, sus planes de expansión.	

Elaborado por: La Autora

Fuente: Investigación propia

✓ **Intermediación financiera.**

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “PIJAL”
Identificación del Ratio: Intermediación financiera.	
FÓRMULA: CARTERA BRUTA / (DEPÓSITOS A LA VISTA + DEPÓSITOS A PLAZO)	APLICACIÓN SUGERIDA: $\text{INTERMEDIACIÓN FINANCIERA} = \frac{0}{0}$
Análisis: .- La intermediación financiera representa la actividad que realizan las instituciones bancarias, captando depósitos e inversiones de unos clientes a un cierto plazo y con un determinado tipo de interés, para prestarlos a otros clientes, a diferentes plazos y a un interés generalmente más alto.	

Elaborado por: La Autora

Fuente: Investigación propi

CAPITULO IV

4. IMPACTOS

Después de finalizar la presente investigación, en el caso del MANUAL ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "PIJAL", se realizará un análisis de los impactos que generará a la Cooperativa en los ámbitos: social, económico, financiero, organizacional y cultural.

Para poder analizar cada aspecto de los impactos, se utilizará una matriz de valoración que evaluará los niveles de impactos para cada área, ya que por su sencillez y operatividad es efectiva y confiable.

Seguidamente en la matriz se muestra una valoración de -3 a 3 que se califican de acuerdo a los siguientes criterios:

Tabla 16

Valoración de impactos

Niveles de Impactos	Valoración
Impacto alto negativo	-3
Impacto medio negativo	-2
Impacto bajo negativo	-1
No hay impacto	0
Impacto bajo positivo	1
Impacto medio positivo	2
Impacto alto positivo	3

Elaborado por: La Autora

Fuente: Investigación propia

Adicional a la matriz, se empleará la siguiente formula:

$$Nivel\ de\ impacto = \frac{\Sigma}{\#\ de\ indicadores}$$

4.1. PRINCIPALES IMPACTOS

- Impacto Social
- Impacto Económico
- Impacto Financiero
- Impacto Organizacional

4.2. IMPACTO ECONÓMICO

Tabla 17

Impacto económico

INDICADORES	NIVEL DE IMPACTOS						
	-3	-2	-1	0	1	2	3
Eficiencia en el trabajo							1
Rentabilidad						1	
Estabilidad económica						1	
TOTAL						4	3

Elaborado por: La Autora

Fuente: Investigación propia

Nivel de impacto económico= $\Sigma/\#$ indicadores = 7/3

= 2.33 Impacto Medio Positivo

Con la implementación del manual la eficiencia en el trabajo se logrará mediante el trabajo en equipo, ejecutando eficientemente cada actividad, optimizando y ahorrando el tiempo, ofreciendo calidad en el servicio para consecuentemente satisfacer las necesidades de los socios.

La administración adecuada del manual, permitirá a la dirección para la toma de decisiones en cuanto a inversión, de igual manera la rentabilidad se irá obteniendo en la medida en que cada uno de los socios de la cooperativa se sienta satisfecho con el servicio que la entidad ofrece.

La estabilidad económica tiene un nivel de impacto medio positivo, se logrará integrando al personal administrativo, contable y financiero, lo que permitirá mantener los niveles adecuados de rentabilidad, solvencia y estabilidad económica.

4.3. IMPACTO SOCIAL

Tabla 18

Impacto social

INDICADORES	NIVEL DE IMPACTOS						
	-3	-2	-1	0	1	2	3
Optimización de recursos							1
Seguridad y confianza del socio						1	
Rapidez y agilidad en los trámites						1	
TOTAL						4	3

Elaborado por: La Autora
Fuente: Investigación propia

$$\text{Nivel de impacto económico} = \Sigma / \# \text{ indicadores} = 7/3$$

$$= 2.33 \text{ Impacto Medio Positivo}$$

La puesta en marcha del manual Administrativo y Financiero para la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Pijal”, se pretenderá que cada funcionario delimite su accionar en la cooperativa conociendo sus funciones y responsabilidades de esta manera el personal interno sabrá cómo realizar adecuadamente las funciones de su cargo. Esto, consecuentemente ayudará a brindar un mejor servicio a sus socios y clientes. De igual manera cada empleado de la Cooperativa se ajustará a desarrollar sus funciones en base al manual con el fin de optimizar el tiempo y agilizar los trámites que realizan los socios y clientes.

El diseño del manual, permitirá que el trabajo sea garantizado y el personal sea competitivo para satisfacer en lo posible las necesidades del socio, alcanzando un alto grado de eficiencia y efectividad en las actividades realizadas. De igual forma, se logrará mayor prestigio en la Cooperativa, generando una buena imagen y por ende mayor captación de socios.

Con el manual se espera una óptima utilización de los recursos y la proporcionar de información adecuada para facilitar la toma de decisiones. Por ende se obtendrá un incremento en las fuentes de trabajo por el crecimiento de la organización.

4.4. IMPACTO FINANCIERO

Tabla 19

Impacto financiero

INDICADORES	NIVEL DE IMPACTOS						
	-3	-2	-1	0	1	2	3
Optimización de los recursos financieros							1
Efecto multiplicador						1	
Mayor inversión						1	
TOTAL						4	3

Elaborado por: La Autora

Fuente: Investigación propia

Nivel de impacto económico= $\Sigma/\#$ indicadores = $7/3$

= 2.33 Impacto Medio Positivo

Constituyendo de manera correcta la parte financiera de la Cooperativa, se podrá utilizar de manera eficiente el presupuesto general de la organización. Igualmente se deberá tomar en cuenta las obligaciones prioritarias relacionadas a brindar un mejor servicio que contribuirá a lograr mayor captación de socios y por ende mayores ingresos para la Cooperativa.

Por otro lado a través de un sistema de evaluación, se desarrollará medidas que tiendan a mejorar las políticas salariales, ascensos a los empleados más eficientes. Con esto, se obtendrá mayores niveles de efectividad institucional, que a largo plazo provocará el ahorro de recursos económicos.

4.5. IMPACTO ORGANIZACIONAL

Tabla 20

Impacto organizacional

INDICADORES	NIVEL DE IMPACTOS						
	-3	-2	-1	0	1	2	3
Establecimiento de manual de funciones						1	
Establecimiento de manual de procedimientos						1	
Restablecimiento del plan estratégico							1
TOTAL						4	3

Elaborado por: La Autora

Fuente: Investigación propia

$$\begin{aligned}\text{Nivel de impacto económico} &= \Sigma/\# \text{ indicadores} = 7/3 \\ &= 2.33 \text{ Impacto Medio Positivo}\end{aligned}$$

La elaboración del manual de funciones será un medio de ayuda para conocer las funciones específicas que se desarrollarán en cada área o departamento de la Cooperativa.

De igual forma el diseño del manual de procedimientos permitirá conocer la manera correcta de cómo realizar paso a paso cada actividad dentro de la Cooperativa, para una mayor eficacia y eficiencia en sus procedimientos.

En relación al fortalecimiento del plan estratégico la Cooperativa se direccionará de una mejor manera en base a lineamientos estratégicos apropiados, con lo cual logrará enfocarse positivamente al crecimiento en sus servicios. También es importante enfatizar la atención y el servicio de calidad para los socios y clientes, para llegar a fidelizar a sus clientes.

CONCLUSIONES

1. Con base en la investigación realizada y de acuerdo a los resultados obtenidos, se concluye que es factible y necesaria la creación de los Manuales de Procedimientos Administrativos y Financieros. Que permita al personal de la Cooperativa conocer en forma sistemática los procedimientos que deben seguirse para ejecutar las actividades.
2. Al no contar con una adecuada filosofía de la organización, el personal y socios de la cooperativa no participan ni se comprometen con la institución en el logro de sus objetivos, pues no se tiene claro la razón de ser de la organización ni lo que se desea alcanzar.
3. Ante la inexistencia de un con un manual de funciones y procedimientos se pudo determinar que la mayoría de los funcionarios y empleados realizan sus actividades solo por cumplir sus funciones, sin saber que su trabajo tiene objetivos, que debe sincronizarse con todas las áreas de la cooperativa.
4. El Manual de Funciones y Procedimientos permitirá concientizar a los funcionarios y empleados de las obligaciones y funciones que tiene cada departamento, estableciendo una cultura de orden en la cooperativa.
5. La ejecución de este manual en la cooperativa generará un impacto positivo y aceptación por parte de sus directivos, ya que será una herramienta que aporte al desarrollo y sustentabilidad de la organización.

RECOMENDACIONES

1. Se sugiere que los socios y funcionarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Pijal” tomen la decisión y apoyen la creación de los Manuales, ya que esto le permitirá controlar y optimizar los recursos logrando una minimización de costos y una maximización de la rentabilidad.
2. Son recomendables ejercicios de integración seguidos de charlas de motivación y trabajo en equipo al personal para lograr la actitud esperada.

Se sugiere trabajar en inculcar la cultura del mejoramiento continuo en procesos y procedimientos internos, los que se convertirán en los principios de la cultura organizacional de la Cooperativa.

3. Es recomendable inspeccionar las actividades que se realizan en cada proceso debido a que existe actualmente una distribución no muy apropiada de las tareas para cada área de la cooperativa, pero que se pueden corregir con una buena redistribución de funciones.
4. Capacitar a los funcionarios y empleados, sobre el manual administrativo y financiero, reglamento interno y su importancia dentro de la organización.
5. Se recomienda realizar capacitaciones y constante preparación al personal de la Cooperativa, ya que esto beneficiara a la satisfacción del cliente al momento de recibir un servicio brindado por la institución, con el fin de mantener su nivel de aceptación y el nivel de impacto generado en su aplicación.

BIBLIOGRAFÍA

- ✓ Ámez, F. M. (2010). Diccionario de Contabilidad y Finanzas. México: Cultural.
- ✓ Benjamín, E. (2009). ORGANIZACIÓN DE EMPRESAS. Bogotá: Editorial Mc Graw- Hill.
- ✓ Benjamín, F. (2009). Organización de empresas. México: Graw Hill Interamericana.
- ✓ Bravo, M. (2009). Contabilidad general . Quito: Quito Nuevodia.
- ✓ Cantú, G. G., & Andrade de Guajardo, N. E. (2014). Contabilidad Financiera. México: Mc Graw Hill Education.
- ✓ Chiavenato, I. (2011). ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS El capital humano de las organizaciones . Mc Graw Hill Educación .
- ✓ Consultores, U. &. (2014). Catálogo de cuentas. PUC 2014: Plan único de cuentas. Ecoe Ediciones.
- ✓ Contabilidad Financiera. (2011). España: Editorial Vértice.
- ✓ Cardozo, H. (2011). Análisis financiero Enfoque y proyecciones. Colombia: Ecoediciones
- ✓ Cuesta, A. (2010). Gestión del Talento Humano y Conocimiento. Bogotá: Ediciones ECOE.
- ✓ Del Toro Ríos, J. C. (2011). Programa de preparación económica para cuadros. Cuba: CECOFIS.
- ✓ Espinoza, S. A. (2009). Diccionario de Economía . Editorial Andrade.
- ✓ Gómez, W. (2012). Prácticas empresariales. Bogotá : ECOE ediciones
- ✓ Grijalva, W. M. (2013). “Historia del cooperativismo en el Ecuador”. Cuenca: Ministerio Coordinador de Política Económica (MCPE).
- ✓ Guajardo, G., & Andrade, N. (2012:56). CONTABILIDAD PARA NO CONTADORES. México: McGraw-Hill.
- ✓ Hansen-Holm, M. A. (2012). NIIF para PYMES Teoría y Práctica. Hansen Holm & Co Cia. Ltda.
- ✓ Hellriegel, D., Jackson, S. E., & Slocum , J. W. (2009). Administración Un enfoque basado en competencias . Santa Fe: Cengage Learning Editores S.A.
- ✓ Munch, L., R. (2007). Administración, Escuelas, procesos administrativos, áreasfuncionales y desarrollo emprendedor, primera edición. México: Pearson Edición.
- ✓ Martínez, Á. M., & Fierro, F. M. (2015:295). Contabilidad General. Bogotá: ECOE EDICIONES.
- ✓ Mata, J., & de la Peña, A. (2009: 7). Contabilidad financiera. Madrid: PARANINFO.

- ✓ Matilla, K. (2009). Conceptos fundamentales en la Planificación estratégica de las Relaciones Públicas. EDITORIAL UOC.
- ✓ Navas, M. E., & Jimenez García, A. (2014). Análisis Contable y Financiero. Bogotá: IC editorial - Ediciones de la V.
- ✓ Orozco, C. H. (2009). ANÁLISIS ADMINISTRATIVO TÉCNICAS Y MÉTODOS. San José: EUNED.

REFERENCIAS LEGALES

- ✓ Ley de Economía Popular y Solidaria
- ✓ Superintendencia de Economía Popular y Solidaria
- ✓ Superintendencia de Bancos y Seguros
- ✓ Código Orgánico Monetario y Financiero
- ✓ Código de Trabajo

ANEXOS

FICHA DE OBSERVACIÓN PLANIFICACIÓN ORGANIZACIONAL



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
ESCUELA DE CONTABILIDAD SUPERIOR Y AUDITORÍA

Ficha de Observación elementos de planificación organizacional

Nº	ELEMENTO	EXISTE			NIVEL DE SATISFACCIÓN			OBSERVACIÓN
		SI	EN PARTE	NO	MB	B	R	
1	Misión							
2	Visión							
3	Políticas							
4	Valores							
5	Objetivos							
6	Metas							
7	Organigrama estructural							
8	Código de ética							
9	Modelo de gestión							
10	Manual de funciones							
11	Presupuestos							
12	Política de rotación de puestos							

FICHA DE OBSERVACIÓN DE EQUIPOS Y SISTEMAS INFORMÁTICOS



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
ESCUELA DE CONTABILIDAD SUPERIOR Y AUDITORÍA

No.	Equipos y sistemas tecnológicos	Existe		Proceso de seguridad/mantenimiento
		Si	No	

ENTREVISTA A LA CONTADORA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
"PIJAL"



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
ESCUELA DE CONTABILIDAD SUPERIOR Y AUDITORÍA

8. ¿Existe políticas contables establecidas por escrito?
9. ¿Cuáles cree que sean las deficiencias en el área administrativa, financiera y contable?
10. La información financiera se procesa de acuerdo a las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) y más disposiciones legales?
11. La Cooperativa cuenta con un sistema contable que les permita tener información financiera inmediata y efectiva para la toma de decisiones?
12. ¿Se preparan presupuestos de flujo de caja?

ENTREVISTA DIRIGA AL GERENTE DE LA COAC “PIJAL”



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
ESCUELA DE CONTABILIDAD SUPERIOR Y AUDITORÍA

- 1 ¿Cuáles son los servicios que presta la cooperativa?
- 2 ¿La Cooperativa socializa el aspecto financiero para la toma de decisiones?
- 3 ¿Para el análisis de la información financiera usted hace uso de indicadores financiero?
- 4 ¿Se realiza un presupuesto de ingresos y gastos al inicio del año?
- 5 ¿La Cooperativa recibe financiamiento de otras instituciones financieras?
- 6 ¿Cree usted que la Cooperativa cuenta con políticas bien fundadas para la asignación de montos mínimos y máximos de créditos?

7 ¿Cuáles son las medidas que le permite a la cooperativa determinar tasas de interés activas y pasivas?

8 ¿Dispone de un acceso a la Central de Riesgos u otro sistema de información como referente crediticio para el socio?

9 ¿Dispone el departamento de crédito de un manual de procedimientos que le designe procedimientos para el manejo eficiente de sus actividades?

10 ¿Cómo se verifica el control de los procedimientos de aprobación de créditos para socios?

ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL DE LA COOPERATIVA



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
ESCUELA DE CONTABILIDAD SUPERIOR Y AUDITORÍA

Respecto a sus competencias

1. ¿La Cooperativa ha tomado en cuenta su perfil de competencias para asignar un cargo?

SI ()

NO ()

2. ¿Cuál fue el procedimiento que la cooperativa siguió para asignarle el puesto que desempeña?

Selección de carpetas ()

Entrevista personal ()

Pruebas de conocimiento ()

3. ¿Ha recibido capacitación en competencias aplicadas a su área de trabajo a fin de mejorar su actividad?

Área:.....

..

SI ()

NO ()

¿En qué

temas?:.....

.....

Clima organizacional

4. ¿Cree usted que la cooperativa muestra interés por el bienestar de sus empleados?

Mucho ()

Poco ()

Nada ()

5. ¿Este último año, he tenido oportunidades de aprender y crecer personal y profesionalmente en el trabajo?

Mucho ()

Poco ()

Nada ()

EN SU PUESTO DE TRABAJO

6. ¿Cuenta con el/los equipos y materiales necesarios para hacer bien su trabajo?

SI ()

NO ()

7. ¿Dentro de sus actividades, Ud. está sujeto a rotación en su puesto de trabajo?

SI ()

NO ()

8. ¿A qué puesto esperaba ser removido o transferido?

a)

A.....

.....

d) A ninguno ()

e) Por el momento me conformo con el actual ()

9. ¿Usted, ha recibido por escrito las funciones que le corresponden realizar dentro de su departamento o área de trabajo?

SI ()

NO ()

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS SOCIOS Y CLIENTE DE LA COAC “PIJAL”



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA

Datos técnicos:

PREGUNTAS:

1. ¿Cómo calificaría la atención que brinda la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Pijal”?

Muy buena ()

Buena ()

Regular ()

Mala ()

2. ¿Considera usted que los funcionarios de la institución están suficientemente capacitados?

En su totalidad ()

La mayor parte ()

Poco ()

Nada ()

3. ¿Los servicios que ofrece la cooperativa satisface su necesidad?

Totalmente ()

En gran medida ()

Poco ()

Nada ()

4. ¿Por qué prefiere asociarse a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Pijal”?

Confianza ()

Beneficios que ofrece ()

Atención ()

Recomendación ()

CRUCES ESTRATÉGICOS

Análisis entre Fortalezas y Oportunidades (FO)

FORTALEZAS OPORTUNIDADES	F1: Personal capacitado	F2: Créditos a todos los sectores producti vos	F3: Aceptación y confianza	F4:Cr éditos oportu nos	F5: Políticas de crédito establecid os	F6: Manejo de Tecnologías de Información	F7: Conocimiento de las disposiciones legales que las rige.	F8: Creación de sucursales	TOTAL
O1: Ley de Economía Popular y Solidaria	6	9	7	8	8	10	7	9	64
O2: Crecimiento poblacional	3		8	3	4	9	8	7	46
O3: Disponibilidad de softwares informáticos para área contable y financiera.	5	9	8	7	9	10	8	7	63
O4: Plan de recompensas de lucha contra la usura por parte del Ministerio del Interior de Ecuador.	9	9	4	6	6	8	5	6	53
TOTAL	23	35	22	25	27	37	28	29	

Análisis Fortalezas Amenazas (FA)

<div> <div>FORTALEZAS</div> <div>AMENAZAS</div> </div>	F1: Personal capacitado	F2: Crédito s a todos los sectore s product ivos	F3: Aceptación y confianza	F4:Créd itos oportun os	F5: Políticas de crédito establecid os	F6: Manejo de Tecnologías de Información	F7: Conocimiento de las disposiciones legales que las rige.	F8: Creación de sucursales	TOTAL
A1: Competencia	9	8	9	6	6	6	9	7	60
A2: Desempleo	9	5	6	4	5	5	8	5	47
A3: Desfase de la economía del país	7	3	7	4	4	4	8	6	43
A4: Desequilibrio en la balanza de pagos	6	5	9	3	5	6	7	3	44
A5: Prestamistas ilegales	8	5	9	5	7	6	8	8	56
TOTAL	39	26	40	22	27	27	40	29	

Análisis Debilidades Oportunidades (DO)

DEBILIDADES OPORTUNIDADES	D1: Descoordinación en la Estructura organizacional	D2: Inexistencia de un manual de funciones	D3: Inexistencia de un manual de procedimientos	D4: No se elabora flujos de caja	D5: No existe un proceso de selección de personal definido.	D6: No se socializa la visión y misión	D7: No existe reglamento interno ni un código de ética.	TOTAL
O1: Ley de Economía Popular y Solidaria	8	6	5	8	9	6	5	47
O2: Crecimiento poblacional	7	4	4	9	7	5	6	42
O3: Disponibilidad de softwares informáticos para área contable y financiera	9	8	9	7	10	8	8	59
O4: Plan de recompensas de lucha contra la usura por parte del Ministerio del Interior de Ecuador.	10	3	4	8	8	5	6	44
A5: Prestamistas ilegales	8	3	2	9	5	6	8	41
TOTAL	42	24	24	41	39	30	33	

Análisis Debilidades Amenazas (DA)

<div>DEBILIDADES</div> <div>AMENAZAS</div>	D1: Descoordinación en la Estructura organizacional	D2: Inexistencia de un manual de funciones	D3: Inexistencia de un manual de procedimientos	D4: No se elabora flujos de caja	D5: No existe un proceso de selección de personal definido.	D6: No se socializa la visión y misión	D7: No existe reglamento interno ni un código de ética.	TOTAL
A1: Competencia	6	7	8	9	10	5	8	53
A2: Desempleo	9	7	8	5	8	10	8	55
A3: Desfase de la economía del país	5	4	5	7	9	8	3	41
A4: Desequilibrio en la balanza de pagos	5	3	6	5	8	4	7	38
A5: Prestamistas ilegales	4	8	10	7	9	8	4	50
TOTAL	29	29	37	33	44	35	30	

REGLAMENTO INTERNO
TÍTULO I

ASPECTOS GENERALES

Art. 1.- Ámbito de aplicación. El presente reglamento es general para los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Pijal”.

Art. 2.- Finalidades. El presente reglamento tiene como finalidad, establecer una normativa clara respecto; al ingreso, permanencia, promoción y separa personal de la Cooperativa; así como para garantizar la eficiencia de su administración.

Art. 3.- Representación. La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Pijal” estará representada legalmente por la Gerencia General, o quien haga sus veces, quién será responsable de la aplicación del presente reglamento.

Art. 6.- Obligatoriedad. Tanto la Cooperativa como sus socios quedan sujetos al cumplimiento de las disposiciones de este Reglamento y su desconocimiento no excusa a persona alguna.

TITULO II
DE LOS SOCIOS

Art. 7.- Solicitud. Las personas, que cumplan los requisitos para obtener la calidad de socios de la Cooperativa, deberán cumplir el siguiente procedimiento:

- a) Llenar la Solicitud de Admisión de Socio diseñada por la Cooperativa, dirigido al Consejo de Administración;
- b) Presentar los documentos requeridos por la institución. (Copias de cédula de identidad, papeleta de votación a color cuando corresponda, una factura actualizada de un servicio básico del domicilio del solicitante, en el cual conste claramente la dirección domiciliaria.);
- c) Realizar el depósito inicial que incluirá el valor de los certificados de aportación, el valor de ahorros, el valor de cuota de ingreso y gastos administrativos que este contemplado en la normativa interna.

Art.8.- Requisitos. Para que una persona sea aceptada como socio requiere cumplir con los siguientes requisitos:

- a) Ser legalmente capaz, en los términos señalados en el Código Civil;

- b) Tener preferentemente domicilio legal dentro del ámbito geográfico y territorial de influencia de las oficinas operativas de la Cooperativa;
- c) Pagar en moneda de curso legal el valor mínimo de certificados de aportación y cuotas de ingreso, esto es 10 dólares para certificado de aportación, 10 dólares para ahorro a la vista y 5 dólares para cuota de ingreso.
- d) Cumplir con los requisitos formales que establezca la Cooperativa en su normativa interna.

Art.9.- Quienes no pueden ser socios. .- La Cooperativa no aceptará como socios a las siguientes personas:

- a) Aquellas cuyos nombres se hallen registrados con juicios penales en su contra, en los registros de acceso público de la función Judicial o de la Fiscalía;
- b) Aquellas cuyos nombres consten en los listados de personas prohibidas a realizar transacciones financieras, emitidos por las autoridades relacionadas con la prevención de lavado de activos y financiamiento al terrorismo;
- c) Aquellas que hayan sido excluidas de la Cooperativa;
- d) Aquellas que hubieren sido excluidas de otras Cooperativas de Ahorro y Crédito, debidamente comprobado;
- e) Aquellas que se hallen en proceso o hayan litigado judicialmente contra la Cooperativa;
- f) Los menores de edad;
- g) Quienes se hallen incurso en otras prohibiciones legales;

Art. 10.- Derechos del socio. Exclusivamente los socios activos gozarán de todos los derechos políticos establecidos para aquellos, en especial los de participación en los procesos de elección y representación en la Cooperativa.

Art.11.- Socios menores de edad. Los menores de edad podrán ser socios; sin embargo podrán ser clientes con cuentas de ahorros, mientras no superen la minoría de edad.

Las cuentas de ahorros de los menores de edad serán aperturadas por su representante legal; si son mayores de doce años, podrán realizar operaciones de depósito y retiro personalmente, presentando su cédula de identidad; los menores de doce años de edad, deberán hacer transacciones a través de sus representantes.

Cuando los menores cumplan los dieciocho años podrán ser aceptados como socios cumpliendo los requisitos que les haga falta completar en especial el pago de certificados de aportación.

Art.12.- Del retiro voluntario del socio. El socio de la Cooperativa podrá retirarse voluntariamente de la Institución en cualquier tiempo, para lo cual deberá cumplir con el procedimiento establecido por la ley de Economía Popular Solidaria en el artículo 91 redención de certificados de aportación y en la normativa interna vigente.

El socio deberá presentar la solicitud de retiro voluntario en el formulario establecido para el efecto, la misma que deberá ser analizada y resuelta por el Consejo de Administración dentro del plazo de treinta días; si en dicho plazo no hubiere un pronunciamiento, el retiro voluntario surtirá efecto de pleno derecho, por lo que la Gerencia dispondrá que se proceda con la liquidación correspondiente, dentro de los límites establecidos en la normativa interna vigente.

La fecha de resolución de aceptación de la solicitud de retiro voluntario del socio o la fecha en que su cumplió el plazo para resolver dicha solicitud, determinará la pérdida de la calidad de socio, independiente de la fecha de liquidación o transferencia de la totalidad de certificados de aportación.

Art.12.- Efectos de la exclusión de un socio de la cooperativa. Los efectos de la exclusión de un socio de la Cooperativa serán los siguientes:

- a) No podrá volver a ser aceptado como socio de la Cooperativa;
- b) No podrá ser candidato a ningún cargo de elección en la Cooperativa;
- c) Si al momento de ser excluido, mantiene créditos directos vigentes con la Cooperativa, se le declarará de plazo vencido sus operaciones y se procederá a la recuperación del crédito por las vías que sean necesarias, para lo cual este particular deberá constar en los títulos cambiarios o contratos de préstamo;
- d) Si al momento de ser excluido mantiene garantías, el socio garantizado será notificado para que proceda a cambiar de garante, de no hacerlo se procederá a declarar de plazo vencido y se procederá a la recuperación del crédito por las vías que sean necesarias.

TITULO III

ASAMBLEA GENERAL

Art.15.- Requisitos para ser representante a la Asamblea General. Los socios de la Cooperativa para que puedan ser elegidos Representantes a la Asamblea General deberán cumplir con los siguientes requisitos:

- a) Acreditar la calidad de socio activo con el número de certificados de aportación establecidos por la Asamblea General;
- b) Tener la calidad de socio activo en la Cooperativa por lo menos dos años en forma previa al proceso electoral;
- c) Las demás que se determinen en el Estatuto y Reglamento de Elecciones.

Art.15.- Prohibiciones para ser representante. No podrán ser representantes a la Asamblea General los socios que:

- a) Se encontraren en proceso de exclusión;
- b) Hayan sido sancionados con la suspensión de sus derechos políticos conforme a las normas establecidas en el Reglamento Interno;
- c) Se encontraren litigando contra la cooperativa;
- d) Mantengan vínculos contractuales con la Cooperativa, no inherentes a su calidad de socios;
- e) Sean funcionarios o empleados de la Cooperativa;
- f) Se encontraren en mora en operaciones de crédito por más de sesenta días con la Cooperativa;
- g) Sean cónyuge, conviviente en unión de hecho o pariente hasta el cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad de los Representantes, vocales de los Consejos de Administración y Vigilancia, Gerente
- h) Integren los organismos electorales;
- i) Sean funcionarios o directivos de los organismos del Estado encargados de la supervisión y control de la Cooperativa;
- j) Hayan sido empleados de la Cooperativa en los últimos dos años;
- k) No tengan su residencia permanente en el territorio nacional; y,
- l) Los demás que se determine en el Reglamento de Elecciones.

Art.16 Clases de Asambleas Generales.- Las Asambleas Generales de Representantes pueden ser ordinarias, extraordinarias o informativas.

- a) Las Asambleas Generales Ordinarias son aquellas que se reúnen dos veces al año dentro de los primeros tres meses del mismo y después de la gestión de los seis meses, para conocer, aprobar o rechazar los informes de: Consejo de Administración, Consejo de Vigilancia, Gerente General, Auditoría Interna, Auditoría Externa; aprobar los estados financieros; conocer los planes estratégicos, planes operativos, presupuesto anual, decidir la distribución de excedentes, elegir a los consejeros, cuando proceda estatutariamente, conocer el balance social institucional y tratar cualquier otro asunto puntualizado en el orden del día determinado en la convocatoria.
- b) Las Asambleas Generales Extraordinarias se reunirán cuando fueren convocadas, para tratar los asuntos puntualizados en la convocatoria.
- c) Las Asambleas Generales Informativas se reunirán cuando sean convocadas, como herramienta de gobernabilidad, información y capacitación, mediante las cuales los directivos y la administración, previa autorización del Consejo de Administración, realicen reuniones con los Representantes, ya sea en forma previa o posterior a la realización de la Asamblea General, con la finalidad de capacitarles y desarrollar exposiciones sobre el contenido de la agenda de la Asamblea General o de sus resoluciones, según corresponda, conforme a las disposiciones internas vigentes

Art. 18 De la toma de decisiones en las asambleas generales. Las decisiones de las Asambleas Generales serán tomadas por al menos la mitad más uno de los integrantes asistentes, siempre que se mantenga el quórum de instalación; salvo que por disposición de la Ley, Reglamento General o del Estatuto, se establezcan mayorías calificadas.

Cuando la Asamblea General se haya instalado, aplicando la disposición de hacerlo con el número de asistentes que haya a la hora señalada, las decisiones que adopte, para que sean válidas, requerirán ser resueltas por unanimidad.

Las decisiones deberán estar detalladas en el Acta respectiva.

Art.19.- Actas de las Asambleas Generales. Del desarrollo de las sesiones de la Asamblea General, se levantarán actas suscritas por el Presidente y el Secretario y se anexarán los documentos que hayan sido presentados y analizados en los debates.

Se deberá hacer constar en detalle los nombres de quienes presenten las mociones, de quienes las apoyen y de quienes voten a favor o en contra de las mismas, para efectos de la determinación de responsabilidades.

Art.22. Remoción de gerencia. El procedimiento para resolver la remoción del Gerente, será el siguiente:

1.- El Consejo de Administración, será el único organismo que tiene la facultad de iniciar el proceso de remoción, cuando llegue a determinar que presumiblemente el Gerente se halle inmerso en una de las causales para aquello.

2.- El Consejo de Administración solicitará al Consejo de Vigilancia que proceda a estructurar un expediente, cuyo resultado será puesto en consideración de la Asamblea General que tomará la resolución correspondiente.

3.- El Consejo de Vigilancia con la solicitud del Consejo de Administración, procederá a notificar al Gerente, haciéndole conocer los hechos y sustentos que lo originan y otorgándole un término de 15 días para que presente los descargos que tuviere, en comisión general ante dicho Consejo.

4.- Una vez que haya conocido los descargos, el Consejo de Vigilancia procederá a elaborar un informe, debidamente motivado, en el cual expresará su opinión sobre la existencia o no de la causal de remoción.

5.- Si el Consejo de Vigilancia concluye que no existen las causales de remoción dispondrá el archivo del expediente; en caso concluya que existen las causales de remoción, solicitará al Presidente del Consejo de Administración que proceda a convocar a Asamblea General, en el que uno de los puntos del orden del día, será el conocimiento y resolución del proceso de remoción, el que estará sustentado en el informe del Consejo de Vigilancia que será incluido en el expediente de la Asamblea General.

6.- Cuando la Asamblea General trate el punto del orden del día relacionado con el proceso de remoción de Gerencia, el Presidente dispondrá que el Presidente del Consejo de Vigilancia presente el informe respectivo, hasta por treinta minutos, a continuación otorgará el uso de la palabra al Gerente, para que ejerzan su derecho de defensa, por igual tiempo. Los dos, en el mismo orden, podrán intervenir por segunda vez hasta por diez minutos. Luego el Presidente dará paso al debate y resolución entre los asambleístas.

7.- Si la resolución de la Asamblea General es la destitución del Gerente, dispondrá que en forma inmediata asuma el Subrogante y que Auditoria Interna proceda a realizar el corte contable y recepción del puesto.

La resolución de la Asamblea General de destituir al Gerente, será de última instancia y no será susceptible de apelación o revisión.

Art.23 De las obligaciones de los integrantes de la asamblea general. Los integrantes de la Asamblea General tienen las siguientes obligaciones:

- a) Obtener los expedientes de la Asamblea General a realizarse;
- b) Estudiar los documentos contenidos en el expediente, de ser el caso requerir información adicional para tener un criterio sobre los mismos;
- c) Asistir a los eventos de capacitación a los que sea convocado;
- d) Asistir a las Asamblea Generales, en caso que no pueda hacerlo, el socio deberá presentar su justificación con al menos 48 horas de anticipación. Los socios que por impedimento de fuerza mayor, tales como enfermedad personal, fallecimiento o enfermedad de un familiar comprendido hasta el segundo grado de consanguinidad y primero de afinidad que por tal motivo no pudiese asistir a la Asamblea, podrán justificar por escrito su falta máximo hasta ocho días después de realizada la Asamblea;
- e) Permanecer y participar proactivamente durante el desarrollo de la Asamblea General y eventos en los cuales ejerce la Representación; y,

Las demás que determinen las normas vigentes.

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Art.25.- Requisitos para ser vocal del consejo de administración. Sin perjuicio de los requisitos que pueda establecer la Junta de Regulación, son requisitos para ser designado vocal del Consejo de Administración, los siguientes:

- a) Ser Representante a la Asamblea General;
- b) Tener liderazgo moral reconocido por los integrantes de la Cooperativa;
- c) Al menos dos vocales principales y sus respectivos suplentes deberán tener al menos título profesional de tercer nivel según las definiciones de la Ley de Educación Superior en profesiones relacionadas con administración, economía, finanzas, contabilidad, auditoría, derecho o ciencias afines, registradas en el organismo encargado de aquello, si la Cooperativa se halle en el segmento en que este requisito es obligatorio;
- d) Justificar haber recibido al menos veinte horas de capacitación en temas propios de su función;
- e) Las demás que determine la Ley, Reglamento General, el Estatuto y el Reglamento de Elecciones.

Art.26.- Prohibiciones para ser nombrado vocal. No podrán ser nombrados vocales del Consejo de Administración los representantes que se hallen incurso en las siguientes prohibiciones:

- a) Haber incurrido en morosidad por obligaciones directas con la Cooperativa o en el sistema financiero nacional por más de 60 días a la fecha de su elección;
- b) Haber terminado en forma inmediata al proceso electoral, dos períodos como vocal del Consejo de Vigilancia; en caso haya cumplido funciones por un solo período, podrá ser nombrado como vocal del Consejo de Administración solo por un período sin opción a reelección.

- c) Mantener relaciones contractuales, profesionales, de prestación de servicios o bajo cualquier modalidad, directa o indirectamente con la Cooperativa;
- d) Ser cónyuge, conviviente en unión de hecho, o pariente dentro del cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad, con los vocales del Consejo de Administración, los vocales del Consejo de Vigilancia, Gerencia General, Auditor Interno o los funcionarios que integren la alta gerencia;
- e) Haber incurrido en castigo de sus obligaciones en los últimos tres años en cualquier institución financiera;
- f) Presentar en el año inmediato anterior, más de tres cheques protestados en instituciones financieras del país, aunque aquellos hayan sido cancelados antes de los 90 días de morosidad;
- g) Haber sido inhabilitado o removido por la Superintendencia en los dos períodos inmediatos anteriores;
- h) Estar inmerso en las prohibiciones establecidas en la Ley, Reglamento General, el presente Estatuto y en las dispuestas en el Reglamento de Elecciones.
- i) Las señaladas en el Estatuto.

Art.27. Prohibiciones para los vocales del consejo de administración. Es prohibido a los vocales del Consejo de Administración lo siguiente:

- b) Influir para obtener en provecho propio, de sus parientes o terceros, la prestación de servicios o la realización de actos por parte de la Cooperativa, los que de no tener la calidad de vocal, no habrían sido realizados;
- c) Hacer uso de su influencia para obstruir o impedir la investigación por parte de auditorías o de autoridad competente;

- d) Asumir funciones o tomar decisiones que le competen a otros organismos o funcionarios de la Cooperativa.
- e) Hacer uso para beneficio personal de los bienes de la Cooperativa.

Art.28. De la capacitación obligatoria. Los vocales de los Consejos de Administración y Vigilancia deberán ser capacitados por la Cooperativa por al menos 20 horas efectivas, en al menos los siguientes temas:

- a) Análisis de balances, estados e índices financieros;
- b) Normativa que rige a la Cooperativa;
- c) Prevención de lavado de dinero;
- d) Informática;
- e) Control Interno;
- f) Otros relacionados con la actividad de intermediación financiera.

Los Presidentes deberán adicionalmente ser capacitados entre otros temas en régimen parlamentario y manejo adecuado de reuniones y asambleas; liderazgo, buen gobierno corporativo, códigos de ética y buena conducta.

Art.29.- Obligaciones de los vocales. Corresponde a los Vocales de los Consejos de Administración y Vigilancia a más de las establecidas en Estatuto lo siguiente:

- a) Asistir con puntualidad a las sesiones convocadas por su cuerpo directivo.
- b) Mantener su presencia y participación durante el desarrollo de las reuniones.
- c) Al momento de ser convocado deberá confirmar su asistencia; en caso de ausencia, ese momento deberá justificar su inasistencia, para que se convoque al respectivo suplente.

- d) Analizar, investigar o pedir información adicional, a Presidencia o Gerencia General, sobre los temas a tratarse en las reuniones para la toma de decisiones conscientes.
- e) Capacitarse en los temas que en su calidad de vocal de cuerpos directivos deba tomar conocimiento y resolución.
- f) Asistir y participar activamente en todos los eventos de capacitación que organice la institución.
- g) No intervenir directamente en los asuntos administrativos que son atribución de gerencia general.

PRESIDENTE DE LA COOPERATIVA

Art.30.-Del Presidente de la Cooperativa. El Presidente del Consejo de Administración lo será también de la Cooperativa y de la Asamblea General.

En caso se elija Presidente a un vocal del Consejo de Administración, cuyo período de permanencia en funciones en dicho Consejo, sea inferior al establecido para el período del Presidente, ejercerá dicha dignidad hasta cuando concluya el período como vocal.

La elección o remoción del Presidente, se adoptará mediante voto secreto de más de la mitad de los vocales del Consejo de Administración.

En caso de ausencia temporal o definitiva, será subrogado por el Vicepresidente que, deberá reunir los mismos requisitos que el Presidente.

Para ser elegido Presidente de la cooperativa, se requiere haber ejercido la calidad de socio, por lo menos DOS años, antes de su elección, justificar tener la capacitación que se requiere en instituciones del sistema financiero popular y solidario, antes de su posesión y tener indiscutible liderazgo moral en la Cooperativa.

Art. 31.- Causales de remoción del presidente. El Presidente podrá ser removido de su dignidad por el Consejo de Administración mediante resolución adoptada por votación secreta, por las siguientes causas:

- a) Se niegue sin justificación válida, a convocar a Asamblea General, ante pedido del

Consejo de Vigilancia, la mayoría de vocales del Consejo de Administración o al menos la tercera parte de Representantes;

- b) No incluya en el orden del día de la siguiente Asamblea General, el conocimiento y resolución de apelaciones de sanciones, trámites de exclusiones de socios y otros que sean de su atribución;
- c) No dedicar el tiempo suficiente para el cumplimiento de sus obligaciones en la Cooperativa;
- d) No cumplir con sus atribuciones y deberes en especial no asistir a los eventos organizados o convocados por la Cooperativa;
- e) No dar a conocer al Consejo de Administración o Asamblea General, las comunicaciones que remitan los organismos de control para su conocimiento y resolución;
- f) Las demás que determine la Ley, Reglamento General y la normativa vigente

CONSEJO DE VIGILANCIA

Art. 32.- Del procedimiento para incluir en el orden del día de la asamblea general asuntos solicitados por el consejo de vigilancia.- El Consejo de Vigilancia podrá solicitar que se incluyan puntos del orden del día relacionados con las observaciones al Consejo de Administración siempre que se cumpla el siguiente procedimiento:

- a) El Consejo de Vigilancia deberá remitir un oficio debidamente fundamentado en derecho, sobre las actividades del Consejo de Administración, que en su criterio deben ser observadas, ya que no estarían cumpliendo las disposiciones legales vigentes;
- b) El Consejo de Administración al recibir las observaciones, deberá sustentar su resolución procurando desvirtuar lo expuesto por el Consejo de Vigilancia;
- c) Si a criterio del Consejo de Vigilancia las explicaciones dadas por el Consejo de Administración no desvirtúan las observaciones al incumplimiento de las disposiciones vigentes, podrá solicitar que se incluyan el conocimiento y resolución de la misma en la siguiente Asamblea General;
- d) La solicitud del Consejo de Vigilancia deberá estar plasmado en un informe que se incorporará al expediente de la Asamblea General;
- e) El Presidente del Consejo de Administración tendrá la obligación de incluir en el Orden del Día de la siguiente Asamblea General, el conocimiento y resolución de la

observación del Consejo de Vigilancia, de no hacerlo y presentarse el reclamo ante la Asamblea General, será causal para su remoción;

- f) Cuando la Asamblea General conozca la observación del Consejo de Vigilancia, escuchará en primer término a su Presidente y luego al Presidente del Consejo de Administración y con ello se abrirá el debate y se procederá a tomar la Resolución respectiva;
- g) Si la Asamblea General resuelve aceptar la observación del Consejo de Vigilancia, dispondrá que el Consejo de Administración realice los actos pertinentes para superar la observación, de no ser posible aquello, podrá ser tomado como causal de remoción que deberá realizarse en cuerda separada y conforme a las disposiciones del Estatuto y Reglamento Administrativo Interno.
- h)

COMITÉS Y COMISIONES

Art.33.- integración de las comisiones especiales y comités.- Las Comisiones Especiales serán designadas por el Consejo de Administración que podrá conformarlos con: integrantes de la Asamblea General, Vocales del Consejo de Administración o socios en general, dependiendo de la necesidad de la Cooperativa.

Todas las Comisiones estarán conformadas por tres vocales principales y sus suplentes que actuarán ante ausencia del vocal principal.

Los vocales de las Comisiones serán designados para períodos de un año, pudiendo ser reelegidos por un período adicional.

Los Comités serán designados por el Consejo de Administración y tienen una conformación que incluye a funcionarios o empleados de la Cooperativa, pudiendo en algunos casos ser exclusivamente formado por aquellos.

El Consejo de Administración deberá dictar un reglamento que norme las actividades de cada Comisión o Comité.

Art.34.- De los planes anuales y de los informes.- Toda Comisión y Comité deberá elaborar planes anuales de acción y presentar informes semestrales de la gestión realizada, al Consejo de Administración, para que sean incluidos en el Informe del Presidente de la Cooperativa y puedan ser considerados dentro del presupuesto anual.

Los informes de la gestión será la rendición de cuentas del trabajo de las Comisiones y Comités.

Art.35.- Comisión de educación. La Cooperativa tendrá una Comisión de Educación integrada por tres miembros designados por el Consejo de Administración entre sus integrantes y contarán con un secretario designado por el Gerente de entre los empleados.

Se reunirá ordinariamente una vez al mes y extraordinariamente cuantas veces fuera necesario.

La función de la Comisión de Educación será estudiar, planificar, estructurar y evaluar, para la aprobación del Consejo de Administración, de los programas anuales de capacitación cooperativista y educación financiera y economía popular y solidaria para los socios, representantes y vocales de los Consejos conforme a las disposiciones del Reglamento respectivo.

Art. 36. Comité de Crédito. La Cooperativa tendrá un Comité de Crédito que estará integrado por tres miembros designados por el Consejo de Administración, exclusivamente entre los funcionarios de la Cooperativa y el Gerente General que lo presidirá, quien podrá delegar esta función.

Deberá reunirse cuantas veces fuere necesario y su función será resolver las solicitudes de crédito en el marco de las políticas, niveles y condiciones determinados en el Reglamento de Crédito.

Las solicitudes de crédito de las personas que se hallan incluidas en el Cupo de Crédito y de todos los empleados de la Cooperativa, serán analizadas por el Comité de Crédito, que presentará el informe respectivo para la resolución del Consejo de Administración.

GERENCIA GENERAL

Art. 37. Requisitos para ser designado Gerente.- Para ser designado Gerente general de la Cooperativa, el postulante deberá cumplir los siguientes requisitos:

- b)** Acreditar experiencia en la administración de Entidades Financieras de conformidad con la Ley o experiencia mínima de dos años como administrador, responsable de áreas de negocios, financieros o de administración de riesgos, en cooperativas de ahorro y crédito u otras instituciones finanzas popular y solidarias;
- c)** Demostrar sólidos conocimientos de cooperativismo;
- d)** Demostrar experiencia en el manejo de equipos de trabajo;
- e)** Demostrar conocimientos básicos de informática; y,
- f)** Los demás que determine la Ley, el Reglamento General, el Estatuto y demás normativa

vigente.

Art. 38.- Prohibiciones para ser designado gerente.- No podrá ser designado Gerente de la Cooperativa, quien esté inmerso en las siguientes prohibiciones:

- b) Hayan sido destituidos de sus cargos en instituciones financieras. por resolución de los organismos de control respectivos;
- c) Hayan ejercido las funciones de Auditor Externo o Auditor de organismos de control, que hayan cumplido funciones en la Cooperativa en los dos últimos años;
- d) Haya litigado o mantenga litigio judicial contra la Cooperativa;
- e) Los vocales del Consejo de Administración o Vigilancia, hasta dos años luego de terminados sus períodos en la Cooperativa;
- f) Tenga la calidad de vocal del Consejo de Administración o de Vigilancia de otra institución financiera, excepto de las Cajas Centrales;
- g) Tenga la calidad de cónyuge, conviviente en unión de hecho, o parentesco hasta el cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad, con algún vocal de los Consejos de Administración o Vigilancia;
- h) Las demás que determine la Ley, el Reglamento General, y la normativa interna.

Art.39.- Causales para remoción de gerencia.- Serán causales para la remoción de la Gerencia, las siguientes:

- a) Que la Cooperativa presente pérdidas continuas durante los últimos seis meses y las mismas no se deban a factores externos;
- b) Que el Gerente no cumpla con las resoluciones de la Asamblea General y del Consejo de Administración, que le hayan sido debidamente notificadas y que sean de su exclusivo cumplimiento, siempre que no sean contrarias a la Ley;
- c) Que se determine la existencia de graves conflictos de interés de la Gerencia, aquel haya tenido conocimiento de los mismos en forma previa y no haya tomado las medidas necesarias para superarlas.

AUDITORÍAS

Art.40.- Auditoría Interna. La Cooperativa en su estructura organizacional, tendrá una unidad de auditoría interna cuyo funcionario deberá acreditar título universitario de al menos tercer nivel, en contabilidad y auditoría y acreditar experiencia en fiscalización de instituciones financieras.

El Auditor Interno será designado por la Asamblea General a propuesta del Consejo de Vigilancia y previa calificación de la Superintendencia; podrá ser removido por el mismo estamento por causas debidamente justificadas.

Art.41.- Auditoría Externa. La Cooperativa contratará los servicios de Auditoria Externa anual ya sea a una persona natural o persona jurídica, calificada por la Superintendencia.

La Cooperativa no podrá contratar con la Empresa que realiza la Auditoría Externa, servicios distintos al de auditoría, mientras esté vigente el contrato.

La Asamblea General, designará al Auditor Externo de las personas calificadas por la Superintendencia, a propuesta del Consejo de Vigilancia, para un período de un año, no pudiendo prestar sus servicios a la Cooperativa por más de cinco períodos consecutivos, y solo podrá ser nombrado nuevamente después que hayan transcurrido al menos tres años contados desde el último año que fue contratado.

Art.41.- del cumplimiento de las funciones de las auditorías interna y externa. Los Auditores Internos y Externos desarrollarán su actividad con criterio profesional independiente, cumpliendo las disposiciones de la Ley, su Reglamento General y las Normas Nacionales e Internacionales de Auditoría, observarán y asesorarán a la Institución para la vigencia de un adecuado sistema de control interno; y para que las operaciones financieras que se realicen, se enmarquen en la normatividad interna y las normas de solvencia y prudencia financiera.

Los auditores internos y externos serán responsables administrativa, civil y penalmente de los dictámenes y observaciones que emitan.

Los Auditores Internos y Externo presentarán sus planes de trabajo al Consejo de Vigilancia, quienes los evaluarán periódicamente y que deberán ser informados al Consejo de Administración.

El Consejo de Administración, el Consejo de Vigilancia y la Gerencia podrán disponer al Auditor Interno o solicitar al Auditor Externo, la presentación de informes especiales.

El Auditor Externo hará las veces de comisario de la Cooperativa y será el asesor directo para el adecuado cumplimiento de las obligaciones tributarias de la Institución.

Los Auditores Interno y Externo, en sus informes deberán siempre hacer constar su opinión referente al cumplimiento de los controles para evitar el lavado de dinero.

Los Auditores Interno o Externo, no deberán tener vínculos de parentesco, profesional, comercial o de intereses con los vocales del Consejo de Administración o con la Alta Gerencia de la Cooperativa.

TITULO IV

DISPOSICIONES ESPECIALES

Art.42.- Prohibiciones para Directivos y Empleados. Los vocales de los Consejos de Administración y de Vigilancia no podrán establecer relaciones comerciales, laborales, profesionales o contractuales de ninguna naturaleza, ni podrán percibir remuneraciones de la Cooperativa por concepto de sueldos, salarios, servicios ocasionales, honorarios profesionales, arrendamientos o similares, durante el ejercicio de sus funciones.

Igual prohibición se establece al Gerente General y todos los trabajadores de la Cooperativa, con excepción de lo relativo a sueldos y salarios, y se hace extensiva a su cónyuge, conviviente en unión de hecho y a sus parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad.

DISPOSICIÓN GENERAL

PRIMERA.- Aquello que no se halle normado en este Reglamento podrá ser resuelto por el Consejo de Administración.

PLAN DE CUENTAS
CATÁLOGO DE CUENTAS
Codificación De Cuentas

Actualizado con:

Resolución No. SEPS-473

CÓDIGO	CUENTA
1	ACTIVO
11	FONDOS DISPONIBLES
1101	Caja
110105	Efectivo
110110	Caja chica
1102	Depósitos para encaje
110205	Banco Central del Ecuador
110210	Banco Nacional de Fomento
110215	Bancos locales
110220	Entidades del sector financiero popular y solidario
1103	Bancos y otras instituciones financieras
110305	Banco Central del Ecuador
110310	Bancos e instituciones financieras locales
110315	Bancos e instituciones financieras del exterior
110320	Instituciones del sector financiero popular y solidario locales
110325	Instituciones del sector financiero popular y solidario del exterior
1104	Efectos de cobro inmediato
1105	Remesas en tránsito
110505	Del país
110510	Del exterior
12	OPERACIONES INTERFINANCIERAS
1201	Fondos interfinancieros vendidos
120105	Bancos
120110	Otras instituciones del sistema financiero

120115	Instituciones del sector financiero popular y solidario
1202	Operaciones de reporto con instituciones financieras
120205	Instituciones financieras públicas
120210	Bancos
120215	Otras instituciones del sistema financiero
120220	Instituciones del sector financiero popular y solidario
1299	(Provisión para operaciones interfinancieras y de reporto)
129905	(Provisión fondos interfinancieros vendidos)
129910	(Provisión para operaciones de reporto con instituciones financieras)
13	INVERSIONES
1301	A valor razonable con cambios en el estado de resultados de entidades del sector privado
	A valor razonable con cambios en el estado de resultados del Estado o de entidades del sector
1302	público
1303	A valor razonable con cambios en el estado de resultados del sector financiero popular y solidario
1304	Disponibles para la venta de entidades del sector privado
1305	Disponibles para la venta del Estado o de entidades del sector público
1306	Disponibles para la venta del sector financiero popular y solidario
1307	Mantenidas hasta el vencimiento de entidades del sector privado
1308	Mantenidas hasta su vencimiento del Estado o de entidades del sector público
1309	Mantenidas hasta su vencimiento de entidades del sector financiero popular y solidario
1310	De disponibilidad restringida
1399	(Provisión para inversiones)
14	CARTERA DE CRÉDITOS
1401	Cartera de créditos comerciales por vencer
1402	Cartera de créditos de consumo por vencer
1403	Cartera de créditos de vivienda por vencer
1404	Cartera de créditos para la microempresa por vencer
1405	Cartera de crédito educativo por vencer
1409	Cartera de créditos comerciales refinanciados por vencer
1410	Cartera de créditos de consumo refinanciada por vencer
1411	Cartera de créditos de vivienda refinanciada por vencer
1412	Cartera de créditos para la microempresa refinanciada por vencer
1413	Cartera de crédito educativo refinanciada por vencer

1417	Cartera de créditos comercial reestructurada por vencer
1418	Cartera de créditos de consumo reestructurada por vencer
1419	Cartera de créditos de vivienda reestructurada por vencer
1420	Cartera de créditos para la microempresa reestructurada por vencer
1421	Cartera de crédito educativo reestructurada por vencer
1425	Cartera de créditos comercial que no devenga intereses
1426	Cartera de créditos de consumo que no devenga intereses
1427	Cartera de créditos de vivienda que no devenga intereses
1428	Cartera de créditos para la microempresa que no devenga intereses
1429	Cartera de crédito educativo que no devenga intereses
1433	Cartera de créditos comercial refinanciada que no devenga intereses
1434	Cartera de créditos de consumo refinanciada que no devenga intereses
1435	Cartera de créditos de vivienda refinanciada que no devenga intereses
1436	Cartera de créditos para la microempresa refinanciada que no devenga intereses
1437	Cartera de crédito educativo refinanciada que no devenga intereses
1441	Cartera de créditos comercial reestructurada que no devenga intereses
1442	Cartera de créditos de consumo reestructurada que no devenga intereses
1443	Cartera de créditos de vivienda reestructurada que no devenga intereses
1444	Cartera de créditos para la microempresa reestructurada que no devenga intereses
1445	Cartera de crédito educativo reestructurada que no devenga intereses
1449	Cartera de créditos comercial vencida
1450	Cartera de créditos de consumo vencida
1451	Cartera de créditos de vivienda vencida
1452	Cartera de créditos para la microempresa vencida
1453	Cartera de crédito educativo vencida
1457	Cartera de créditos comercial refinanciada vencida
1458	Cartera de créditos de consumo refinanciada vencida
1459	Cartera de créditos de vivienda refinanciada vencida
1460	Cartera de créditos para la microempresa refinanciada vencida
1461	Cartera de crédito educativo refinanciada vencida
1465	Cartera de créditos comercial reestructurada vencida
1466	Cartera de créditos de consumo reestructurada vencida
1467	Cartera de créditos de vivienda reestructurada vencida

1468	Cartera de créditos para la microempresa reestructurada vencida
1469	Cartera de crédito educativo reestructurada vencida
1499	(Provisiones para créditos incobrables)
15	DEUDORES POR ACEPTACIONES
1501	Dentro del plazo
1502	Después del plazo
16	CUENTAS POR COBRAR
1601	Intereses por cobrar de operaciones interfinancieras
1602	Intereses por cobrar inversiones
160205	A valor razonable con cambios en el estado de resultados
160210	Disponibles para la venta
160215	Mantenidas hasta el vencimiento
160220	De disponibilidad restringida
1603	Intereses por cobrar de cartera de créditos
1604	Otros intereses por cobrar
1605	Comisiones por cobrar
160505	Cartera de créditos
160510	Deudores por aceptación
160515	Operaciones contingentes
160590	Otras
1606	Rendimientos por cobrar de fideicomisos mercantiles
1611	Anticipo para adquisición de acciones
1612	Inversiones vencidas
1614	Pagos por cuenta de clientes
161405	Intereses
161410	Comisiones
161415	Gastos por operaciones contingentes
161420	Seguros
161425	Impuestos
161430	Gastos judiciales
161490	Otros
1615	Intereses reestructurados por cobrar
1690	Cuentas por cobrar varias

169005	Anticipos al personal
169010	Préstamos de fondo de reserva
169015	Cheques protestados y rechazados
169020	Arrendamientos
169025	Establecimientos afiliados
169030	Por venta de bienes y acciones
169035	Juicios ejecutivos en proceso
169040	Emisión y renovación de tarjetas de crédito
169090	Otras
1699	(Provisión para cuentas por cobrar)
169905	(Provisión para intereses y comisiones por cobrar)
169910	(Provisión para otras cuentas por cobrar)
17	BIENES ADJUDICADOS POR PAGO Y NO UTILIZADOS POR LA INSTITUCIÓN
1701	Bienes adjudicados por pago
170105	Terrenos
170110	Edificios y otros locales
170115	Mobiliario, maquinaria y equipo
170120	Unidades de transporte
170125	Derechos fiduciarios
170130	Otros títulos valores
170135	Mercaderías
170190	Otros
1702	Bienes no utilizados por la institución
170205	Terrenos
170210	Edificios
170215	Otros locales
170220	Remodelaciones en curso
170290	Otros
170299	(Depreciación de bienes no utilizados por la institución)
1799	(Provisión para bienes adjudicados por pago)
179905	(Provisión para bienes adjudicados)
18	PROPIEDADES Y EQUIPO
1801	Terrenos

1802	Edificios
1803	Construcciones y remodelaciones en curso
1804	Otros locales
1805	Muebles, enseres y equipos de oficina
180505	Muebles de oficina
180510	Equipos de Oficina
180515	Enseres de Oficina
1806	Equipos de computación
1807	Unidades de transporte
1890	Otros
1899	(Depreciación acumulada)
189905	(Edificios)
189910	(Otros locales)
189915	(Muebles, enseres y equipos de oficina)
18991505	(Muebles de Oficina)
18991510	(Equipos de Oficina)
18991515	(Enseres de Oficina)
189920	(Equipos de computación)
189925	(Unidades de transporte)
189940	(Otros)
19	OTROS ACTIVOS
1901	Inversiones en acciones y participaciones
190110	En otras instituciones financieras
190115	En compañías
190120	En compañías de servicios auxiliares del sistema financiero
190125	En otros organismos de integración cooperativa
190130	Inversiones no financieras
1902	Derechos fiduciarios
190205	Inversiones
190210	Cartera de créditos por vencer
190215	Cartera de créditos refinanciada por vencer
190220	Cartera de créditos reestructurada por vencer
190221	Cartera de créditos que no devenga intereses

190225	Cartera de créditos refinanciada que no devenga intereses
190226	Cartera de créditos reestructurada que no devenga intereses
190230	Cartera de créditos vencida
190231	Cartera de créditos refinanciada vencida
190235	Cartera de créditos reestructurada vencida
190240	Deudores por aceptación
190245	Cuentas por cobrar
190255	Bienes adjudicados por pago
190265	Bienes no utilizados por la institución
190270	Propiedades y equipo
190275	Otros activos
190280	Inversiones en acciones y participaciones
190285	Fondos disponibles
190286	Fondos de liquidez
1904	Gastos y Pagos anticipados
190405	Intereses
190410	Anticipos a terceros
19041005	Seguros Generales
19041010	Arrendamientos
19041015	Adquisiciones
190490	Otros
19049005	Mantenimiento de Propiedad, Planta y Equipo
19049010	Impuesto a la Renta
19049015	Seguros Generales
19049020	Arrendamientos
19049025	Seguros de Vida y Accidentes
19049030	Otros
190499	(Amortización de gastos anticipados)
1905	Gastos diferidos
190505	Gastos de constitución y organización
190510	Gastos de instalación
190515	Estudios
190520	Programas de computación

190525	Gastos de adecuación
190530	Plusvalía mercantil
190590	Otros
190599	(Amortización acumulada gastos diferidos)
1906	Materiales, mercaderías e insumos
190610	Mercaderías de cooperativas
190615	Proveeduría
1908	Transferencias internas
1909	Derechos Fiduciarios recibidos por resolución de cooperativas
190905	De activos de instituciones financieras inviables
190910	De recursos provenientes de la COSEDE
1990	Otros
199005	Impuesto al valor agregado – IVA
199010	Otros impuestos
199015	Depósitos en garantía y para importaciones
199025	Faltantes de caja
199090	Varias
1999	(Provisión para otros activos irrecuperables)
2	PASIVOS
21	OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO
2101	Depósitos a la vista
210140	Otros depósitos
210145	Fondos de tarjetahabientes
210150	Depósitos por confirmar
2102	Operaciones de reporto
210205	Operaciones de reporto financiero
210210	Operaciones de reporto por confirmar
210215	Operaciones de reporto bursátil
2103	Depósitos a plazo
2104	Depósitos de garantía
2105	Depósitos restringidos
22	OPERACIONES INTERFINANCIERAS
2201	Fondos interfinancieros comprados

220105	Bancos
220110	Otras instituciones del sistema financiero
220115	Instituciones del sector financiero popular y solidario
2202	Operaciones de reporto con instituciones financieras
220205	Instituciones financieras públicas
220210	Bancos
220215	Otras instituciones del sistema financiero
220220	Instituciones del sector financiero popular y solidario
2203	Operaciones por confirmar
23	OBLIGACIONES INMEDIATAS
2301	Cheques de gerencia
2302	Giros, transferencias y cobranzas por pagar
230205	Giros y transferencias
230210	Cobranzas
2303	Recaudaciones para el sector público
2304	Valores en circulación
230405	Obligaciones
230410	Otros títulos valores
24	ACEPTACIONES EN CIRCULACIÓN
2401	Dentro del plazo
2402	Después del plazo
25	CUENTAS POR PAGAR
2501	Intereses por pagar
2502	Comisiones por pagar
2503	Obligaciones patronales
2504	Retenciones
2505	Contribuciones, impuestos y multas
2506	Proveedores
2507	Obligaciones por compra de cartera
2510	Cuentas por pagar a establecimientos afiliados
2511	Provisiones para aceptaciones y operaciones contingentes
2590	Cuentas por pagar varias
26	OBLIGACIONES FINANCIERAS

2601	Sobregiros
2602	Obligaciones con instituciones financieras del país
2603	Obligaciones con instituciones financieras del exterior
2604	Obligaciones con instituciones del sector financiero popular y solidario del país
2605	Obligaciones con instituciones del sector financiero popular y solidario del exterior
2606	Obligaciones con entidades financieras del sector público
2607	Obligaciones con organismos multilaterales
2610	Obligaciones con el fondo de liquidez del sector financiero popular y solidario
2690	Otras obligaciones
27	VALORES EN CIRCULACIÓN
2701	Obligaciones
270105	Emitidas por instituciones financieras privadas
2702	Otros títulos valores
270205	Cédulas hipotecarias
270290	Otros títulos valores
2790	Prima o descuento en colocación de valores en circulación
29	OTROS PASIVOS
2901	Ingresos recibidos por anticipado
2902	Consignación para pago de obligaciones
2903	Fondos en administración
2908	Transferencias internas
2912	Plusvalía mercantil negativa
2990	Otros
3	PATRIMONIO
31	CAPITAL SOCIAL
3103	Aportes de socios
33	RESERVAS
3301	Fondo irrepartible de reserva legal
3303	Especiales
3305	Revalorización del patrimonio
3310	Por resultados no operativos
34	OTROS APORTES PATRIMONIALES
3401	Otros

35	SUPERÁVIT POR VALUACIONES
3501	Superávit por valuación de propiedades, equipo y otros
3502	Superávit por valuación de inversiones en acciones
3504	Valuación de inversiones en instrumentos financieros
36	RESULTADOS
3601	Utilidades y/o excedentes acumuladas
3602	(Pérdidas acumuladas)
3603	Utilidad o excedentes del ejercicio
3604	(Pérdida del ejercicio)
4	GASTOS
41	INTERESES CAUSADOS
4101	Obligaciones con el público
4102	Operaciones interfinancieras
4103	Obligaciones financieras
4104	Valores en circulación
4105	Otros intereses
42	COMISIONES CAUSADAS
4201	Obligaciones financieras
4202	Operaciones contingentes
4203	Cobranzas
4204	Por operaciones de permuta financiera
4205	Servicios fiduciarios
4290	Varias
43	PERDIDAS FINANCIERAS
4301	Pérdida en cambio
4302	En valuación de inversiones
4303	En venta de activos productivos
4304	Pérdidas por fideicomiso mercantil
4305	Prima de inversiones en títulos valores
4306	Primas en cartera comprada
44	PROVISIONES
4401	Inversiones
4402	Cartera de créditos

4403	Cuentas por cobrar
4404	Bienes adjudicados por pago
4405	Otros activos
4406	Operaciones contingentes
4407	Operaciones interfinancieras y de reporto
45	GASTOS DE OPERACIÓN
4501	Gastos de personal
4502	Honorarios
4503	Servicios varios
4504	Impuestos, contribuciones y multas
4505	Depreciaciones
4506	Amortizaciones
4507	Otros gastos
46	OTRAS PERDIDAS OPERACIONALES
4601	Pérdida en acciones y participaciones
4690	Otras
47	OTROS GASTOS Y PERDIDAS
4701	Pérdida en venta de bienes
4702	Pérdida en venta de acciones y participaciones
4703	Intereses y comisiones devengados en ejercicios anteriores
4790	Otros
48	IMPUESTOS Y PARTICIPACIÓN A EMPLEADOS
4810	Participación a empleados
4815	Impuesto a la renta
4890	Otros
5	INGRESOS
51	INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS
5101	Depósitos
5102	Operaciones interfinancieras
5103	Intereses y descuentos de inversiones en títulos valores
5104	Intereses y descuentos de cartera de créditos
5190	Otros intereses y descuentos
52	COMISIONES GANADAS

5201	Cartera de créditos
5202	Deudores por aceptación
5203	Avales
5204	Fianzas
5205	Cartas de Crédito
5290	Otras
53	UTILIDADES FINANCIERAS
5301	Ganancia en cambio
5302	En valuación de inversiones
5303	En venta de activos productivos
5304	Rendimientos por fideicomiso mercantil
54	INGRESOS POR SERVICIOS
5401	Manejo y cobranzas
5490	Otros servicios
55	OTROS INGRESOS OPERACIONALES
5501	Utilidades en acciones y participaciones
5503	Dividendos por certificados de aportación
5590	Otros
56	OTROS INGRESOS
5601	Utilidad en venta de bienes
5602	Utilidad en venta de acciones y participaciones
5603	Arrendamientos
5604	Recuperaciones de activos financieros
5605	Ingresos por inversiones no financieras
5690	Otros
59	Pérdidas y ganancias
6	CUENTAS CONTINGENTES
61	DEUDORAS
6190	Otras cuentas contingentes deudoras
62	DEUDORAS
	POR CONTRA
6290	Otras cuentas contingentes deudoras
63	ACREEDORAS POR CONTRA

6301	Avales
6302	Fianzas y garantías
6303	Cartas de crédito
6304	Créditos aprobados no desembolsados
6305	Compromisos futuros
6390	Otras cuentas contingentes acreedoras
64	ACREEDORAS
6401	Avales
6402	Fianzas y garantías
6403	Cartas de crédito
6404	Créditos aprobados no desembolsados
6405	Compromisos futuros
6490	Otras cuentas contingentes acreedoras
7	CUENTAS DE ORDEN
71	CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS
7101	Valores y bienes propios en poder de terceros
7102	Activos propios en poder de terceros entregados en garantía
7103	Activos castigados
7104	Líneas de crédito no utilizadas
7105	Operaciones activas con vinculados
7107	Cartera de créditos y otros activos en demanda judicial
7109	Intereses, comisiones e ingresos en suspenso
7190	Otras cuentas de orden deudoras
72	DEUDORAS POR CONTRA
7201	Valores y bienes propios en poder de terceros
7202	Activos propios en poder de terceros entregados en garantía
7203	Activos castigados
7204	Líneas de crédito no utilizadas
7205	Operaciones activas con vinculados
7207	Cartera de créditos y otros activos en demanda judicial
7209	Intereses en suspenso
7290	Otras cuentas de orden deudoras
73	ACREEDORAS POR EL CONTRARIO

7301	Valores y bienes recibidos de terceros
7302	Operaciones pasivas con vinculados
7304	Depósitos y otras captaciones no cubiertas por el Fondo de Seguro de Depósitos
7306	Deficiencia de provisiones
7307	Depósitos de entidades del sector público
7314	Provisiones constituidas
7315	Depósitos o captaciones constituidos como garantía de préstamos
7316	Intereses pagados por depósitos o captaciones constituidos como garantía de préstamos
7390	Otras cuentas de orden acreedores
74	CUENTAS DE ORDEN ACREEDORAS
7401	Valores y bienes recibidos de terceros
7402	Operaciones pasivas vinculadas
7404	Depósitos y otras captaciones no cubiertas por el Fondo de Seguro de Depósitos
7406	Deficiencia de provisiones
7407	Depósitos de entidades del sector público
7414	Provisiones constituidas
7415	Depósitos o captaciones constituidos como garantía de préstamos
7416	Intereses pagados por depósitos o captaciones constituidos como garantía de préstamos
	Otras cuentas de orden acreedoras

TRABAJO DE CAMPO



Gráfico N° 18
Elaborado por: La Autora
Fuente: trabajo de campo



Gráfico N° 17
Elaborado por: La Autora
Fuente: trabajo de campo